

ReTraVaSSEV

Recognition, Training and
Validation of Soft Skills for
Employability of Vulnerable Groups

=====

FERRAMENTAS DE VALIDAÇÃO

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained there in."

Partners:



Järfälla lärcentrum, Järfälla, Suécia



Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Funchal, Madeira, Portugal

Zetva na znaenje, Prilep, Macedonia do Norte



Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Den Helder, Holanda



DOREA Educational Institute, Limassol, Chipre¹



QRIOS, Genk, Bélgica

¹ Initially the Scottish Wider Access Programme (SWAP) was a partner in this project, but it has been declared "invalid" by the NA of the UK and was replaced by partner from Cyprus DOREA.

Table of Contents

INTRODUÇÃO	1
FERRAMENTAS DE VALIDAÇÃO	3
Atendimento ao cliente – comunicação face a face	8
ATENDIMENTO AO CLIENTE: LIDAR COM CLIENTES AO TELEFONE	12
ATENDIMENTO AO CLIENTE: LIDAR COM PROBLEMAS E RECLAMAÇÕES	16
COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL: ARANHA NA TEIA	21
COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL - DRAMATIZAÇÃO.....	25
COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL – O PITCH APRESENTAÇÃO FINAL	29
APRENDER A APRENDER – CARTÕES DE COMPETÊNCIA	34
APRENDER A APRENDER - DIAGRAMAS.....	38
APRENDER A APRENDER: A APLICAÇÃO OSMAND.....	42
MOTIVAÇÃO: O MEU DIÁRIO	47
MOTIVAÇÃO: EXTERNA E INTERNA.....	51
MOTIVAÇÃO: ESTÍMULOS E ROTINAS.....	54
TRABALHO EM EQUIPA: 9 PAPÉIS BELBIN.....	58
TRABALHO EM EQUIPA: CARTÕES DE COMUNICAÇÃO	63
TRABALHO EM EQUIPA: TÉCNICAS PNL	67
GESTÃO DE CONFLITOS: APRENDIZAGEM AUDITIVA.....	72
GESTÃO DE CONFLITOS: APRENDIZAGEM VISUAL	76
GESTÃO DE CONFLITOS: APRENDIZAGEM CINESTÉSICA	80

FORMULÁRIO 3 – AVALIAÇÃO DAS AULAS / FERRAMENTAS	84
FORMULÁRIO 4. PORTFÓLIO	86
SUGESTÕES PARA O PORTFÓLIO	90
FORMULÁRIO 5. CERTIFICADO MODELO	105
BIBLIOGRAFIA	106

INTRODUÇÃO

Hoje estamos vivendo mudanças rápidas, o que é verdade hoje pode não ser verdade amanhã e o mundo que conhecemos hoje certamente será muito diferente no futuro. Um dos conceitos pós-modernos em educação é a aprendizagem ao longo da vida.

Numa sociedade dinâmica e em constante mudança, os sistemas educacionais devem levar a aprendizagem ao longo da vida numa perspetiva multidisciplinar que facilite a diversidade e a adaptabilidade aos vários caminhos educacionais dos cidadãos e, simultaneamente, equipe indivíduos com competências adaptadas às necessidades do mundo especializado em que vivemos.

A aprendizagem ao longo da vida não se limita apenas a aspetos económicos. Facilita o desenvolvimento dos objetivos pessoais dos indivíduos, promovendo inclusão à cidadania e tolerância. É importante criar um sistema que valorize e reconheça a aprendizagem formal, não formal e informal, recompensando a aprendizagem contínua e o conhecimento experiencial.

Hoje, na educação, falamos muito sobre competências e sobre como as trabalhar. Mas não devemos esquecer que as competências são adquiridas em diferentes contextos da vida (formal, informal e não formal). Numa sociedade moderna, torna-se imperativo reconhecer as competências que, em regra, não são reconhecidas por nenhum sistema educacional. Tornar visível a aprendizagem não formal e informal é uma maneira de motivar e estimular aqueles que pertencem a grupos vulneráveis.

Os adultos mais desfavorecidos vivem, em geral, situações que os fazem percorrer ciclos visíveis de reprodução social. Eles têm baixa auto-estima e a crença fraca nas suas competências, o que os leva a não aproveitar as oportunidades de formação existentes e / ou que muitas vezes lhes são proibidas.

A validação de competências é, portanto, um instrumento que pode e deve ser usado pelos governos para fornecer o reconhecimento da aprendizagem, atribuindo valor na forma de reconhecimento por um certificado.

As diretrizes da UNESCO para validação definem Validação como uma confirmação por um organismo aprovado, de que os resultados ou competências de aprendizagem adquiridos por um indivíduo foram avaliados em relação a pontos ou padrões de referência por meio de metodologias de avaliação predefinidas².

A validação não é um processo simples e enfrenta facilmente vários obstáculos e requisitos. A validação não deve ser considerada "a melhor solução" para os problemas de sub-certificação, nem

² Nico B., Nico L., Ferreira F.R., "As Novas Núpcias da Qualificação no Alentejo", Accessed July 2019, <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/2853/1/BN.C.47a.pdf>

deve ser negligenciada ou secundariamente simplificada. O primeiro passo é reconhecer que todos os adultos passam por toda a vida processos de aprendizagem, que estamos constantemente em processos de aprendizagem e que não podemos separar o conhecimento em várias disciplinas ou áreas.³

³ Unesco Guidelines, “The recognition, validation and accreditation of the outcomes of non-formal and informal learning”, last modified 2012, <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000216360>

FERRAMENTAS DE VALIDAÇÃO

A validação de competências implica a inclusão no Portfólio de cada candidato das atividades que podem levar à consecução da validação. Essas atividades devem estar ancoradas no itinerário experimental do candidato e merecidamente previstas à luz de seus futuros projetos.⁴

Na fase de preparação para a validação, o candidato realiza a autoavaliação do portfólio, com o apoio da equipe técnico-pedagógica. O formador também valida o processo dos alunos.

Durante o projeto, os parceiros do projeto decidiram criar e usar várias ferramentas que permitirão avaliar todo o processo de aprendizado de soft skills:

Neste manual, estão todos os formulários criados durante o projeto Erasmus + KA2 e usados para validar o processo de aprendizado de 6 soft skills:

Heteroavaliação

Os formadores avaliarão o processo de formação dos alunos e os seus resultados usando o formulário de avaliação (Formulário 1.) O formulário de avaliação consiste em 4 seções principais e 4 opcionais. Cada secção possui 2 a 3 perguntas. As perguntas são avaliadas usando a escala de 1 e 5 e, em seguida, o meio é calculado para cada secção e escrito no portfólio. A avaliação do formador é conduzida pelo formador. O formulário é diferente para cada ferramenta usada.

Autoavaliação

Os alunos também terão a oportunidade de se avaliar e o seu processo de aprendizagem, preenchendo o formulário de auto-avaliação (Formulário 2). O formulário de avaliação possui as mesmas seções e declarações / perguntas do formulário do treinador. As perguntas são avaliadas usando a escala de 1 e 5 e, em seguida, o meio é calculado para cada secção e escrito no portfólio. Isso nos dá uma visão geral de como o instrutor e o aluno avaliam o mesmo processo de aprendizagem de duas perspetivas diferentes.

A auto-avaliação é conduzida por cada aluno individualmente. O instrutor deve explicar aos alunos como preencher o formulário de auto-avaliação, bem como esclarecer

⁴ Nico B., Nico L., Ferreira F.R., “As Novas Núpcias da Qualificação no Alentejo”, Accessed July 2019, <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/2853/1/BN.C.47a.pdf>

declarações / perguntas / conceitos, se necessário. O formulário é diferente para cada ferramenta usada.

Avaliação do módulo de formação/ lições

Este formulário foi desenvolvido para avaliar a qualidade do módulo / lição, permitindo que os formadores melhorem profissionalmente e adaptem as aulas às necessidades específicas dos alunos no futuro (Formulário 3). O formulário é o mesmo para cada ferramenta usada.

Portfólio

O portfólio é um dos principais documentos que os alunos receberão após os workshops (Formulário 4). O documento será usado pelos formadores - para aconselhar os alunos sobre as etapas futuras para melhoria em algumas áreas específicas, se necessário, bem como sugestões para o futuro desenvolvimento de carreira (aconselhamento de carreira), considerando as habilidades que eles possuem e as áreas em que são “boas” e estão interessados. Os alunos poderão usar o portfólio como anexo juntamente com o currículo enquanto procuram emprego.

O portfólio é preenchido pelo instrutor e pelo aluno. A estrutura do portfólio é a mesma para cada ferramenta usada. Se a pessoa participou dos workshops que apresentaram mais de uma ferramenta - cada ferramenta deve ser descrita no portfólio separadamente (copie / cole as tabelas relevantes).

Certificado de participação

O certificado de participação especificará o curso de formação / aluno do seminário participou e incluirá horas de treinamento, local, data e organização emissora (Formulário 5). A estrutura do certificado é a mesma para cada ferramenta usada.

Os formulários também podem ser facilmente adaptados e usados para validar outras habilidades pessoais.

Para aproximar a validação o mais possível dos padrões das diretrizes de validação da UNESCO, os parceiros do projeto decidiram integrar elementos de complexidade que ajudarão os candidatos e os mediadores / treinadores no processo de validação de competências.

These elements of complexity are the following:

Tipo I - Identificação;

Tipo II - Compreensão;

Tipo III - Intervenção,

A validação deve sempre ser baseada nos critérios de evidência de cada módulo das 6 habilidades sociais usando os elementos de complexidade. É importante conduzir o processo de forma a evitar incorrer em julgamentos normativos. Em um contexto marcadamente intersubjetivo, o objetivo deste exercício trará novas perspectivas à luz por meio da ressonância que o conhecimento de seu portfólio fornece. No final da fase de preparação da validação, o candidato deve reexaminar seus projetos pessoais, profissionais e educacionais.

A validação de soft skills deve atender a critérios mais rígidos de formalização e objetivação que, sem comprometer o desenvolvimento do indivíduo, conferem uma ampla legitimidade social. Nesse caso, é a validação do sistema de competências que, sendo um processo original e inovador, não deixará de buscar o reconhecimento e a aceitação necessários de uma ampla gama de atores e instituições sociais, sem eles falta credibilidade e, portanto, utilidade social..⁵

A avaliação deve levar em consideração um sistema de crédito como uma referência fundamental pela qual o candidato e os treinadores podem ser orientados durante o processo de preparação do Portfólio e, por outro lado, a validação se sustentam na tomada de decisões. Isso significa que, para fins de obtenção de um diploma / certificado, os treinadores devem garantir que o candidato complete vários créditos reconstruindo (e explicando) suas próprias competências.

Nos últimos anos, o sistema de crédito foi adotado por cada vez mais sistemas de treinamento europeus - como um elemento-chave na reforma europeia do ensino superior lançada pelo Tratado de Bolonha - e apresenta vantagens para o reconhecimento das qualificações dos trabalhadores em nível internacional, e assim, por sua mobilidade e empregabilidade. Por outro lado, também fornece aos empregadores uma medida padrão importante nos processos de recrutamento, gerenciamento e avaliação de habilidades.

Além disso, o sistema de crédito depende da autonomia e qualificação dos estagiários, no sentido de reconhecer diferentes maneiras pelas quais os indivíduos podem obter e validar suas competências. Como no caso do Sistema Europeu de Transferência de Créditos (ECTS), implementado no ensino superior em toda a Europa, cada crédito a ser obtido por treinamento corresponde a uma carga horária de 25 a 30 horas, dependendo do país, que pode incluir

⁵ Marques F., "Reconhecimento e validação de competências", Accessed July 2019, <http://www.cnedu.pt/content/antigo/files/pub/AprendizagemVida/9-ReconhecimentoValidacaoCompetencias.pdf>

períodos de entrevista / reunião, auto - aprendizado, treinamento formal, desenvolvimento de portfólio, etc..⁶

O manual está disponível nos idiomas inglês, holandês, grego, macedônio, português e sueco.

⁶ European Commission, “European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS)”, Accessed July 2019, https://ec.europa.eu/education/resources-and-tools/european-credit-transfer-and-accumulation-system-ects_en

1. Atendimento ao cliente

Ferramenta 1 – Atendimento presencial

**Ferramenta 2 – Lidar com clientes ao
telefone**

**Ferramenta 3 – Lidar com problemas e
reclamações**

Atendimento ao cliente – comunicação face a face

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avanzado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
ATENDIMENTO PRESENCIAL	CONHECIMENTO	
	O formando compreende as definições de serviço ao cliente	1 2 3 4 5
	O formando compreende o que é linguagem corporal	1 2 3 4 5
	O formando compreende os sim's e os não's da comunicação face a face	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	É capaz de definir o que é serviço ao cliente	1 2 3 4 5
	Compreende os diferentes tipos de linguagem corporal	1 2 3 4 5
	Sabe como utilizar as frases ligadas com o serviço ao cliente	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando interage nos diferentes roleplays, pondo em prática as competências apreendidas na formação	1 2 3 4 5
	O formando resolve exercícios simples ligados com a comunicação face a face.	1 2 3 4 5
	O formando participou ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando foi ao longo da formação proactivo e participou ativamente	1 2 3 4 5
	O formando demonstrou iniciativa em todas as atividades	1 2 3 4 5
	O formando usou as suas experiências pessoais para melhorar as atividades propostas pelos formadores	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA	

Demonstra capacidade de trabalho com os outros	1 2 3 4 5
O formando partilha ideias e experiências com o resto do grupo	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando demonstra iniciativa com quando é necessário tomar uma decisão	1 2 3 4 5
O formando é capaz de resolver problemas	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE	
Sou capaz de demonstrar ingenuidade ao longo das atividades	1 2 3 4 5
Participo com ideias criativas	1 2 3 4 5

** Optional sections*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
ATENDIMENTO PRESENCIAL	AWARENESS	
	Compreendo as definições de serviço ao cliente	1 2 3 4 5
	Compreendo o que é linguagem corporal	1 2 3 4 5
	Compreendo os sim's e os não's da comunicação face a face	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de definir o que é serviço ao cliente	1 2 3 4 5
	Compreendo os diferentes tipos de linguagem corporal	1 2 3 4 5
	Sei como utilizar as frases ligadas com o serviço ao cliente	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Interajo nos diferentes roleplays, pondo em prática as competências apreendidas na formação	1 2 3 4 5
	Resolvo exercícios simples ligados com a comunicação face a face.	1 2 3 4 5
	Participei ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Fui ao longo da formação proactivo e participei ativamente sempre que solicitado	1 2 3 4 5
	Demonstrei iniciativa em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Estou disponível para com as minhas experiências pessoais melhorar as atividades propostas pelos formadores	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
	Demonstrei capacidade de trabalho com os outros	1 2 3 4 5
	Partilhei ideias e experiências com o resto do grupo	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	

Demonstrei iniciativa com quando é necessário tomar uma decisão	1 2 3 4 5
Sou capaz de resolver problemas	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE	
Sou capaz de demonstrar ingenuidade ao longo das atividades	1 2 3 4 5
Participo com ideias criativas	1 2 3 4 5

** Optional sections*

ATENDIMENTO AO CLIENTE: LIDAR COM CLIENTES AO TELEFONE

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
LIDAR COM CLIENTES AO TELEFONE	CONHECIMENTO	
	O formando compreende a importância da qualidade do serviço quando atende uma chamada	1 2 3 4 5
	O formando conhece as frases corretas quando atende as chamadas	1 2 3 4 5
	O adulto sabe como encontrar soluções	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando sabe como preencher um formulário quando recebe chamadas	1 2 3 4 5
	O formando conhece as frases corretas quando atende as chamadas	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de encontrar soluções com os clientes	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	O formando trabalha com todos os formandos	1 2 3 4 5
	O formando ajuda os outros a compreender os conceitos, instruções	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando foi proactivo ao longo da formação	1 2 3 4 5
	O formando demonstra iniciativa em todas as atividades	1 2 3 4 5

O formando está disponível para com as minhas experiências pessoais melhorar as atividades propostas pelos formadores	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando demonstra capacidade de trabalho com os outros	1 2 3 4 5
O formando partilha ideias e experiências com o resto do grupo	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando demonstra iniciativa com quando é necessário tomar uma decisão	1 2 3 4 5
O formando é capaz de resolver problemas	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE *	
O formando é capaz de demonstrar ingenuidade ao longo das atividades	1 2 3 4 5
O formando participa com ideias criativas	1 2 3 4 5

* *Optional sections*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
LIDAR COM CLIENTES AO TELEFONE	CONHECIMENTO	
	Compreendo a importância da qualidade do serviço quando atende uma chamada	1 2 3 4 5
	Conheço as frases corretas quando atende as chamadas	1 2 3 4 5
	Sei como encontrar soluções	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sei como preencher um formulário quando recebe chamadas	1 2 3 4 5
	Conheço as frases corretas quando atende as chamadas	1 2 3 4 5
	Sou capaz de encontrar soluções com os clientes	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Trabalho com todos os adultos	1 2 3 4 5
	Ajudo os outros a compreender os conceitos, instruções	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Fui proactivo ao longo da formação	1 2 3 4 5
	Demonstrei iniciativa em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Estou disponível para com as minhas experiências pessoais melhorar as atividades propostas pelos formadores	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
	Demonstrei capacidade de trabalho com os outros	1 2 3 4 5
	Partilhei ideias e experiências com o resto do grupo	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Demonstrei iniciativa com quando é necessário tomar uma decisão	1 2 3 4 5
Sou capaz de resolver problemas	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
Sou capaz de demonstrar ingenuidade ao longo das atividades	1 2 3 4 5
Participei com ideias criativas	1 2 3 4 5

* *Optional sections*

ATENDIMENTO AO CLIENTE: LIDAR COM PROBLEMAS E RECLAMAÇÕES

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
LIDAR COM PROBLEMAS E RECLAMAÇÕES	CONHECIMENTO	
	O formando é capaz de lidar com reclamações e problemas	1 2 3 4 5
	O formando compreende os 5 Cs do atendimento ao público	1 2 3 4 5
	O formando consegue usar as ferramentas necessárias para resolver problemas e queixas	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando conhece o método LAST	1 2 3 4 5
	O formando sabe como usar as frases certas no atendimento ao público	1 2 3 4 5
	O formando sabe como escrever uma carta/e-mail de pedido de desculpas.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	O formando trabalha ativamente com todos os formandos	1 2 3 4 5
	O formando ajuda os outros a compreender os conceitos, instruções	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando foi proactivo ao longo da formação	1 2 3 4 5
	O formando mostrou iniciativa em todas as atividades	1 2 3 4 5

O formando está disponível para com as minhas experiências pessoais melhorar as atividades propostas pelos formadores	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando demonstrou capacidade de trabalho com os outros	1 2 3 4 5
O formando partilhou ideias e experiências com o resto do grupo	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando demonstrou iniciativa com quando é necessário tomar uma decisão	1 2 3 4 5
O formando é capaz de resolver problemas	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE *	
O formando é capaz de demonstrar ingenuidade ao longo das atividades	1 2 3 4 5
O formando participou com ideias criativas	1 2 3 4 5

* *Optional sections*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
LIDAR COM PROBLEMSA E RECLAMAÇÕES	CONHECIMENTO	
	Sou capaz de lidar com reclamações e problemas	1 2 3 4 5
	Compreendo os 5 Cs do atendimento ao público	1 2 3 4 5
	Consigo usar as ferramentas necessárias para resolver problemas e queixas	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Conheço o método LAST	1 2 3 4 5
	Sei como usar as frases certas no atendimento ao público	1 2 3 4 5
	Sei como escrever uma carta/correio eletrónico de pedido de desculpas.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Trabalhei ativamente com todos os formandos	1 2 3 4 5
	Ajudo os outros a compreender os conceitos, instruções	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Fui proactivo ao longo da formação	1 2 3 4 5
	Mostrei iniciativa em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Estou disponível para com as minhas experiências pessoais melhorar as atividades propostas pelos formadores	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
	Demonstrei capacidade de trabalho com os outros	1 2 3 4 5
	Partilhei ideias e experiências com o resto do grupo	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	

Demonstrei iniciativa com quando é necessário tomar uma decisão	1 2 3 4 5
Sou capaz de resolver problemas	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
Sou capaz de demonstrar ingenuidade ao longo das atividades	1 2 3 4 5
Participei com ideias criativas	1 2 3 4 5

* *Optional sections*

2. COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

Ferramenta 1 – A Aranha Na Teia

Ferramenta 2 – Dramatização

Ferramenta 3 – O Pitch Apresentação

Final

COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL: ARANHA NA TEIA

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avanzado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
A ARANHA NA TEIA	CONHECIMENTO	
	O formando compreende o conceito de “A aranha na teia”.	1 2 3 4 5
	O formando compreende a sua rede de relações (pessoas, instituições e empresas, etc.).	1 2 3 4 5
	O formando compreende o seu papel central na sua rede de relações.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando compreende que a sua rede de relações o afeta.	1 2 3 4 5
	O formando sabe que pode mudar e controlar a sua rede de relações.	1 2 3 4 5
	O formando compreende como é que a sua rede de relações pode ajudá-lo a atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente na atividade “A aranha na teia”.	1 2 3 4 5
	O formando interagiu com os outros participantes.	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros participantes a entender as instruções na atividade “A aranha na teia”.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando compreende quais os passos a dar para poder usar a sua rede de relações.	1 2 3 4 5
	O formando sabe de quem ou do que precisa para dar esses passos.	1 2 3 4 5
	O formando está empenhado em dar esses passos.	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
The learner has the ability to work individually (during the first assignment)	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
The learner has the ability to work as a team member (during the second assignment)	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando tem consciência que mudar a sua rede de relações tem consequências.	1 2 3 4 5
O formando consegue lidar com as consequências de mudar a sua rede de relações.	1 2 3 4 5
O formando considera de que forma deve usar os contactos da sua rede de relações para ajudá-lo a atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando mostrou criatividade na primeira tarefa.	1 2 3 4 5
O formando mostrou criatividade na segunda tarefa.	1 2 3 4 5

* *Optional sections*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
A ARANHA NA TEIA	CONHECIMENTO	
	Compreendo o conceito de “A aranha na teia”.	1 2 3 4 5
	Compreendo a minha rede de relações (pessoas, instituições e empresas, etc.).	1 2 3 4 5
	Compreendo o papel central que desempenho na minha rede de relações.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Compreendo como é que a minha rede de relações me afeta.	1 2 3 4 5
	Sei que posso mudar e controlar a minha rede de relações.	1 2 3 4 5
	Compreendo como é que a minha rede de relações pode ajudar-me a atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente na atividade “A aranha na teia”.	1 2 3 4 5
	Interagi com os outros participantes.	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros participantes a entender as instruções na atividade “A aranha na teia”.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Compreendo quais os passos a dar para poder usar a minha rede de relações.	1 2 3 4 5
	Sei de quem ou do que preciso para dar esses passos.	1 2 3 4 5
	Estou empenhado em dar esses passos.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	I can work individually during the first assignment	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
	I can work as a team member on the second assignment	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *		

Sei que mudar a minha rede de relações tem consequências.	1 2 3 4 5
Consigo lidar com as consequências de mudar a minha rede de relações.	1 2 3 4 5
Considero de que forma devo usar os contactos da minha rede de relações para me ajudar a atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE *	
Fui criativo na primeira tarefa.	1 2 3 4 5
Fui criativo na segunda tarefa.	1 2 3 4 5

* *Optional sections*

COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL - DRAMATIZAÇÃO

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
DRAMATIZAÇÃO	CONHECIMENTO	
	O formando compreende o conceito de dramatização.	1 2 3 4 5
	O formando compreende o seu papel na(s) situação(ões).	1 2 3 4 5
	O formando tem consciência dos outros na(s) situação(ões).	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando compreende que as suas ações provocam reações nos outros.	1 2 3 4 5
	O formando compreende que cada ação provoca uma reação diferente.	1 2 3 4 5
	O formando compreende que pode influenciar a situação com o que diz ou faz.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando assumiu um papel ativo durante a dramatização.	1 2 3 4 5
	O formando assumiu um papel ativo durante a dramatização dos outros participantes.	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros participantes a desempenhar os seus papéis.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando não tem receio de enfrentar uma situação difícil.	1 2 3 4 5
	O formando sabe como reagir numa situação difícil de forma a atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
	O formando tem confiança que consegue reagir em situações difíceis.	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
The learner is able to reflect as an individual on the role-play with audience	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
The learner is able to reflect within the group on the role-play with audience	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando interpretou o seu papel convincentemente.	1 2 3 4 5
O formando foi capaz de arranjar uma solução para o problema.	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando fez-se compreender através de linguagem verbal.	1 2 3 4 5
O formando usou linguagem corporal.	1 2 3 4 5

*Optional sections

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
DRAMATIZAÇÃO	CONHECIMENTO	
	Compreendo o conceito de dramatização.	1 2 3 4 5
	Tenho noção do meu papel na(s) situação(ões).	1 2 3 4 5
	Tenho consciência dos outros na(s) situação(ões).	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Compreendo que as minhas ações provocam reações nos outros.	1 2 3 4 5
	Compreendo que cada ação provoca uma reação diferente.	1 2 3 4 5
	Posso influenciar a situação com o que digo ou faço.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Assumi um papel ativo durante a dramatização.	1 2 3 4 5
	Assumi um papel ativo durante a dramatização dos outros participantes.	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros participantes a desempenhar os seus papéis.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Não tenho receio de enfrentar uma situação difícil.	1 2 3 4 5
	Sei como reagir numa situação difícil de forma a atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
	Estou confiante que consigo reagir em situações difíceis.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	I am able to reflect as an individual on the role-play with audience	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
	I am able to reflect within the group on the role-play with audience	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *		
Interpretei o meu papel convincentemente.	1 2 3 4 5	

Fui capaz de arranjar uma solução para o problema.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

CRIATIVIDADE *					
Fiz-me compreender através de linguagem verbal.	1	2	3	4	5
Usei linguagem corporal.	1	2	3	4	5

* *Optional sections*

COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL – O PITCH APRESENTAÇÃO FINAL

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
O PITCH	CONHECIMENTO	
	O formando compreende o propósito do “pitch”.	1 2 3 4 5
	O formando compreende os requisitos necessários para realizar um “pitch”/apresentação final.	1 2 3 4 5
	O formando reconhece os tópicos que fazem parte de um “pitch” de sucesso.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando reconhece as competências e as conquistas que devem ser mencionadas no seu “pitch”.	1 2 3 4 5
	O formando consegue indicar no seu “pitch” quais os passos a dar para atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
	O formando reconhece a quem ou ao que pode recorrer para atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando trabalhou ativamente no seu “pitch”.	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros participantes a preparar os seus “pitch”.	1 2 3 4 5
	O formando deu feedback sobre o “pitch” dos outros participantes.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando sabe como usar o “pitch” para atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
	O formando consegue incorporar feedback dos outros no seu “pitch”.	1 2 3 4 5
	O formando está empenhado em usar o seu “pitch” para atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	

The learner is able to give his own pitch for a group	1 2 3 4 5
---	-----------

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
The learner is able to give feedback to an individual within the group	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando reconhece as competências necessárias para atingir os seus objetivos.	1 2 3 4 5
O formando consegue escolher quais das suas competências e conquistas devem ser mencionadas no seu “pitch”.	1 2 3 4 5
O formando consegue decidir quais as ferramentas que deve utilizar no seu “pitch”.	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
A linguagem verbal do formando foi compreendida por todos.	1 2 3 4 5
O formando usou linguagem corporal.	1 2 3 4 5
O formando usou ferramentas, tais como: painel de inspiração, painel de fotos ou uma apresentação de PowerPoint.	1 2 3 4 5

* *Optional sections*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
O PITCH	CONHECIMENTO	
	Compreendo o propósito do “pitch”.	1 2 3 4 5
	Compreendo os requisitos necessários para realizar um “pitch”/apresentação final.	1 2 3 4 5
	Reconheço os tópicos que fazem parte de um “pitch” de sucesso.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Reconheço as competências e as conquistas que devem ser mencionadas no meu “pitch”.	1 2 3 4 5
	Consigo indicar no meu “pitch” quais os passos a dar para atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
	Reconheço a quem ou ao que posso recorrer para atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Trabalhei ativamente no meu “pitch”.	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros participantes a preparar os seus “pitch”.	1 2 3 4 5
	Dei feedback sobre o “pitch” dos outros participantes.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Sei como usar o “pitch” para atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
	Consigo incorporar feedback dos outros no meu “pitch”.	1 2 3 4 5
	Estou empenhado em usar o meu “pitch” para atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	I am able to give his own pitch for a group	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
	I am able to give feedback to an individual within the group	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *		

Reconheço as competências necessárias para atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
Consigo escolher quais das minhas competências e conquistas devem ser mencionadas no meu “pitch”.	1 2 3 4 5
Consigo decidir quais as ferramentas que devo utilizar no meu “pitch”.	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE *	
A minha linguagem verbal foi compreendida por todos.	1 2 3 4 5
Usei linguagem corporal.	1 2 3 4 5
Usei ferramentas, tais como: painel de inspiração, painel de fotos ou uma apresentação de PowerPoint.	1 2 3 4 5

* *Optional section*

3 APRENDER A APRENDER

Ferramenta 1 – Cartas de competência

Ferramenta 2 - Dramatização

Ferramenta 3 – Aplicação OSmand

APRENDER A APRENDER – CARTÕES DE COMPETÊNCIA

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
CARTÕES DE COMPETÊNCIA	CONHECIMENTO	
	O formando compreende o conceito de competência	1 2 3 4 5
	O formando compreende o vocabulário específico da ação	1 2 3 4 5
	O formando compreende a utilidade de encontrar os seus pontos fortes e fraquezas	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando reflete sobre as suas forças e desafios.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de traçar um plano de desenvolvimento pessoal	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de implementar um plano de desenvolvimento pessoal.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participa ativamente em todas as sessões.	1 2 3 4 5
	O formando está aberto a novas situações.	1 2 3 4 5
	O formando está aberto às críticas.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando usa o plano de desenvolvimento pessoal	1 2 3 4 5
	O formando reflete sobre as suas ações e ajusta os procedimentos a tomar	1 2 3 4 5
	Sempre que necessário o formando pede ajuda	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	

O formando utiliza as cartas de competência sem ajuda	1 2 3 4 5
O formando é capaz de ajustar o seu plano de desenvolvimento pessoal sem ajuda.	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando é capaz de começar uma conversa face a face com outro formando.	1 2 3 4 5
O formando é capaz de participar ativamente num grupo com outros formandos.	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando consegue sem ajuda decidir quais as cartas que o ajudarão no futuro.	1 2 3 4 5
O formando consegue, sem ajuda, tomar as devidas ações para atingir os seus objetivos	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando é capaz de tornar os desafios em ações a tomar	1 2 3 4 5
O formando usa cartas fora da sua zona de conforto utilizando a sua imaginação	1 2 3 4 5
O formando responde de forma clara.	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
CARTÕES DE COMPETÊNCIA	AWARENESS	
	Compreendo o conceito de competência	1 2 3 4 5
	Demonstra conhecimento dos conceitos utilizados	1 2 3 4 5
	Compreendo a necessidade de conhecer os meus pontos fortes e fracos	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Consigo refletir sobre os meus pontos fracos e pontos fortes	1 2 3 4 5
	Sou capaz de desenhar um plano de desenvolvimento pessoal	1 2 3 4 5
	Sou capaz de tomar os passos necessários para por em ação o meu plano pessoal	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as tarefas	1 2 3 4 5
	Sou aberto a novas ideias	1 2 3 4 5
	Aceito críticas	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Uso e sei utilizar o plano individual	1 2 3 4 5
	Regularmente reflito sobre as minhas ações e decisões	1 2 3 4 5
	Peço ajuda sempre que necessito	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Consigo utilizar as cartas autonomamente	1 2 3 4 5
	Consigo ajustar o meu plano individual sem ajuda	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
Estou disposto a estabelecer conversão de adulto para adulto com outros colegas utilizando as cartas	1 2 3 4 5
Estou disposto a trabalhar em grupo com outros adultos	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Consigo decidir que cartas são mais importantes para mim e para o meu futuro profissional	1 2 3 4 5
Decido sem apoio sobre que decisões devo tomar para atingir os meus objetivos.	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
Converto os meus desafios em ações a tomar	1 2 3 4 5
Consigo utilizar cartas fora da minha zona de conforto utilizando a minha imaginação	1 2 3 4 5
Consigo ser conciso nas minhas respostas	1 2 3 4 5

* *Optional section*

APRENDER A APRENDER - DIAGRAMAS

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
DIAGRAMAS	AWARENESS	
	O formando compreende a utilidade de trabalhar com diagramas	1 2 3 4 5
	O formando entende o conceito de trabalhar com os diagramas	1 2 3 4 5
	O formando compreende o uso dos diagramas e em que tarefas é utilizado.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando reflete sobre o seu processo mental	1 2 3 4 5
	O formando consegue utilizar os diagramas nos exercícios propostos	1 2 3 4 5
	O formando usa espontaneamente os diagramas em várias ações	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participa ativamente em todas as sessões.	1 2 3 4 5
	O formando aceita ajuda de outros formadores ou formandos	1 2 3 4 5
	O formando está aberto às críticas.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando utiliza os diagramas para ajudar no seu processo mental	1 2 3 4 5
	O formando reflete sobre as suas ações e ajusta os procedimentos a tomar	1 2 3 4 5
	Sempre que necessário o formando pede ajuda	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
O formando consegue utilizar os diagramas sem ajuda	1 2 3 4 5
O formando consegue ajustar o seu plano individual sem ajuda	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando é capaz de começar uma conversa face a face com outro formando.	1 2 3 4 5
O formando é capaz de participar ativamente num grupo com outros formandos.	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando consegue utilizar os diagramas sem ajuda	1 2 3 4 5
O formando consegue aplicar os diagramas noutras disciplinas.	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando consegue usar a sua imaginação para estruturar o seu raciocínio.	1 2 3 4 5
O formando consegue estruturar o seu conhecimento por forma a chegar a diferentes matérias.	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
DRIAGRAMAS	CONHECIMENTO	
	Compreendo a utilidade de trabalhar com diagramas	1 2 3 4 5
	Entendo o conceito de trabalhar com os diagramas	1 2 3 4 5
	Compreendo o uso dos diagramas e em que tarefas é utilizado.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Reflito sobre o seu processo mental	1 2 3 4 5
	Consgo utilizar os diagramas nos exercícios propostos	1 2 3 4 5
	Utilizo espontaneamente os diagramas em várias ações	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participo ativamente em todas as sessões.	1 2 3 4 5
	Estou disposto a aceitar ajuda de outros formadores ou adultos	1 2 3 4 5
	Estou aberto às críticas.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Uso ativamente os diagramas para ajudar no meu processo mental	1 2 3 4 5
	Reflito sobre as minhas ações e ajusto os procedimentos a tomar	1 2 3 4 5
	Sempre que necessário peço ajuda	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Utilizo os diagramas sem ajuda	1 2 3 4 5
	O formando consegue ajustar o seu plano individual sem ajuda	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
Sou capaz de começar uma conversa face a face com outro adulto.	1 2 3 4 5	

Sou capaz de participar ativamente num grupo com outros adultos.	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Consigo utilizar os diagramas sem ajuda	1 2 3 4 5
Consigo aplicar os diagramas noutras disciplinas.	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE *	
Consigo utilizar a imaginação para estruturar o meu raciocínio.	1 2 3 4 5
Consigo estruturar o meu raciocínio em diferentes matérias.	1 2 3 4 5

** Optional section*

APRENDER A APRENDER: A APLICAÇÃO OSMAND

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APLICAÇÃO OSMAND	CONHECIMENTO	
	O formando compreende as potencialidades da aplicação	1 2 3 4 5
	O formando compreende o vocabulário específico da aplicação	1 2 3 4 5
	O formando compreende a tarefa dada	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando consegue saber quais os pontos de interesse relevantes para a sua situação	1 2 3 4 5
	O formando consegue encontrar os pontos de interesse no mapa da aplicação.	1 2 3 4 5
	O formando consegue tomar os passos necessários para usar a informação dada pela aplicação	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participa ativamente em todas as sessões.	1 2 3 4 5
	O formando consegue utilizar a aplicação para aceder a informação que necessita: localização	1 2 3 4 5
	O formando aceita ajuda de outros formadores ou formandos	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando utiliza ativamente a aplicação OsmAnd	1 2 3 4 5
	O formando reflete sobre as suas ações e ajusta os procedimentos a tomar	1 2 3 4 5

Sempre que necessário o formando pede ajuda	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
O formando consegue utilizar a aplicação OsmAnd sem ajuda	1 2 3 4 5
O formando consegue encontrar pontos de interesse em diferentes situações.	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando está disposto a ajudar outros formandos na utilização da aplicação	1 2 3 4 5
O formando está disposto a trabalhar em equipa numa dada tarefa	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando consegue decidir quais os pontos de interesse que o possam ajudar sem ajuda de terceiros	1 2 3 4 5
O formando consegue decidir sem ajuda que ações tomar para atingir os seus objetivos	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando consegue usar a sua imaginação para encontrar pontos de interesse de acordo com as suas necessidades.	1 2 3 4 5
O formando sabe utilizar todas as funcionalidades da aplicação.	1 2 3 4 5
O formando utiliza a aplicação para melhor compreender as regras de trânsito e o tráfico.	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APLICAÇÃO OSMAND	CONHECIMENTO	
	Compreendo as potencialidades da aplicação	1 2 3 4 5
	Compreendo o vocabulário específico da aplicação	1 2 3 4 5
	Compreendo a tarefa dada	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Consigo saber quais os pontos de interesse relevantes para a minha situação	1 2 3 4 5
	Consigo encontrar os pontos de interesse no mapa da aplicação.	1 2 3 4 5
	Consigo tomar os passos necessários para usar a informação dada pela aplicação	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participo ativamente em todas as sessões.	1 2 3 4 5
	Consigo utilizar a aplicação para aceder a informação que necessita: localização	1 2 3 4 5
	Aceito ajuda de outros formadores ou adultos	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Utilizo ativamente a aplicação OsmAnd	1 2 3 4 5
	Reflito sobre as minhas ações e ajusto os procedimentos a tomar	1 2 3 4 5
	Sempre que necessário peço ajuda	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Consigo utilizar a aplicação OsmAnd sem ajuda	1 2 3 4 5
	Consigo encontrar pontos de interesse em diferentes situações.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	

Estou disposto a ajudar outros adultos na utilização da aplicação	1 2 3 4 5
Estou disposto a trabalhar em equipa numa dada tarefa	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Consigo decidir quais os pontos de interesse que me possam ajudar sem ajuda de terceiros	1 2 3 4 5
Consigo decidir sem ajuda que ações tomar para atingir os meus objetivos	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE *	
Utilizo a imaginação para encontrar pontos de interesse de acordo com as minhas necessidades.	1 2 3 4 5
Sei utilizar todas as funcionalidades da aplicação.	1 2 3 4 5
Utilizo a aplicação para melhor compreender as regras de trânsito e do trânsito.	1 2 3 4 5

* *Optional section*

4. MOTIVAÇÃO

Ferramenta 1 – O meu diário

**Ferramenta 2 - Autoconhecimento e
reflexão sobre a motivação externa e
interna**

Ferramenta 3 – Estímulos e rotinas

MOTIVAÇÃO: O MEU DIÁRIO

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

		CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	AVALIAÇÃO
O MEU DIÁRIO	CONHECIMENTO		
		O formando compreende o conceito de motivação.	1 2 3 4 5
		O formando compreende explorando o conceito de autoconhecimento e de motivação.	1 2 3 4 5
		O formando sabe criar "O Meu Livro" e consegue explicar o conceito de motivação interna.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA		
		O formando é capaz de refletir sobre os seus pontos fortes e sobre as atitudes relacionadas com a sua motivação interna.	1 2 3 4 5
		O formando é capaz de refletir sobre os aspetos a melhorar.	1 2 3 4 5
		O formando é capaz de identificar o seu papel no aumento da motivação.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO		
		O formando participou ativamente em todas as atividades da ferramenta.	1 2 3 4 5
		O formando interage ativamente com os outros formandos.	1 2 3 4 5
		O formando ajudou os outros formandos a entender os conceitos, instruções do formador, etc.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA		
		O formando tem consciência das competências/áreas que precisa de melhorar e é capaz de criar "O Meu Livro".	1 2 3 4 5
		O formando tem as ferramentas/ideias para poder continuar a melhorar no futuro.	1 2 3 4 5

O formando está empenhado em continuar a melhorar.	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando toma iniciativa durante a realização da ferramenta.	1 2 3 4 5
O formando toma iniciativa em anotar os seus pensamentos.	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	

O formando é criativo na criação d' "O Meu Livro".	1 2 3 4 5
O formando é criativo na decoração d' "O Meu Livro".	1 2 3 4 5
O formando é criativo ao escrever sobre a sua motivação.	1 2 3 4 5

** Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
O MEU DIÁRIO	CONHECIMENTO	
	Compreendo o conceito de motivação.	1 2 3 4 5
	Compreendo explorando o conceito de autoconhecimento e de motivação.	1 2 3 4 5
	Sei criar “O Meu Livro” e consigo explicar o conceito de motivação interna.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE POR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de refletir sobre os meus pontos fortes e sobre as atitudes relacionadas com a minha motivação interna.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de refletir sobre os aspetos a melhorar.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de identificar o meu papel no aumento da motivação.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades da ferramenta.	1 2 3 4 5
	Interagi ativamente com os outros formandos.	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros formandos a entender os conceitos, instruções do formador, etc.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Tenho consciência das competências/áreas que preciso de melhorar e sou capaz de criar “O Meu Livro”.	1 2 3 4 5
	Tenho as ferramentas/ideias para poder continuar a melhorar no futuro.	1 2 3 4 5
	Estou empenhado em continuar a melhorar.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
	Tomo iniciativa durante a realização da ferramenta.	1 2 3 4 5
	Tomo iniciativa em anotar os meus pensamentos.	1 2 3 4 5

CRIATIVIDADE *	
Sou criativo na criação d' "O Meu Livro".	1 2 3 4 5
Sou criativo na decoração d' "O Meu Livro".	1 2 3 4 5
Sou criativo ao escrever sobre a minha motivação.	1 2 3 4 5

** Optional section*

MOTIVAÇÃO: EXTERNA E INTERNA

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
MOTIVAÇÃO EXTERNA E INTERNA	CONHECIMENTO	
	O formando compreende o conceito de motivação interna e externa.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de explicar a diferença entre motivação interna e externa.	1 2 3 4 5
	O formando conhece diferentes forças motrizes e é capaz de explicar como estas afetam a sua motivação.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando reflete sobre os seus pontos fortes e as suas atitudes relacionando-os com a mudança da motivação de externa para interna.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de refletir sobre as áreas que necessita melhorar.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de identificar o seu papel na mudança de atitude perante as tarefas aborrecidas.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades da ferramenta.	1 2 3 4 5
	O formando interage ativamente com os outros formandos.	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros formandos a entender os conceitos, instruções do formador, etc.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando tem consciência das competências/áreas que precisa de melhorar e é consciente das suas atitudes.	1 2 3 4 5

O formando tem as ferramentas/ideias para poder continuar a melhorar no futuro.	1 2 3 4 5
O formando está empenhado em continuar a melhorar.	1 2 3 4 5

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
MOTIVAÇÃO INTERNA E EXTERNA	CONHECIMENTO	
	Compreendo o conceito de motivação interna e externa.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de explicar a diferença entre motivação interna e externa.	1 2 3 4 5
	Conheço diferentes forças motrizes e sou capaz de explicar como estas afetam a minha motivação.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Refliro sobre os meus pontos fortes e as minhas atitudes relacionando-os com a mudança da motivação de externa para interna.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de refletir sobre as áreas que necessito melhorar.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de identificar o meu papel na mudança de atitude perante as tarefas aborrecidas.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades da ferramenta.	1 2 3 4 5
	Interagi ativamente com os outros formandos.	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros formandos a entender os conceitos, instruções do formador, etc.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Tenho consciência das competências/áreas que preciso de melhorar e sou consciente das minhas atitudes.	1 2 3 4 5
	Tenho as ferramentas/ideias para poder continuar a melhorar no futuro.	1 2 3 4 5
Estou empenhado em continuar a melhorar.	1 2 3 4 5	

MOTIVAÇÃO: ESTÍMULOS E ROTINAS

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
ESTÍMULOS E ROTINAS	CONHECIMENTO	
	O formando compreende o conceito de estímulo.	1 2 3 4 5
	O formando compreende o conceito de rotina.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de mudar um hábito e compreende como esta atitude o pode levar a novas rotinas.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando é capaz de refletir sobre os seus pontos fortes e as suas atitudes relacionando-os com estímulos e rotinas.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de refletir sobre as áreas que necessita melhorar.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de identificar o seu papel num trabalho de grupo.	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades da ferramenta.	1 2 3 4 5
	O formando interage ativamente com os outros formandos.	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros formandos a entender os conceitos, instruções do formador, etc.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando tem consciência das competências/áreas que precisa de melhorar e é capaz de fazer um plano de estudos.	1 2 3 4 5
	O formando tem as ferramentas/ideias para poder continuar a melhorar no futuro.	1 2 3 4 5

O formando está empenhado em continuar a melhorar.

1 2 3 4 5

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
ESTÍMULOS E ROTINAS	CONHECIMENTO	
	Compreendo o conceito de estímulo.	1 2 3 4 5
	Compreendo o conceito de rotina.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de mudar um hábito e compreendo como esta atitude me pode levar a novas rotinas.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de refletir sobre os meus pontos fortes e as minhas atitudes relacionando-os com estímulos e rotinas.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de refletir sobre as áreas que necessito melhorar.	1 2 3 4 5
	Sou capaz de identificar o meu papel num trabalho de grupo.	1 2 3 4 5
	PARTICIPATION	
	Participei ativamente em todas as atividades da ferramenta.	1 2 3 4 5
	Interagi ativamente com os outros formandos.	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros formandos a entender os conceitos, instruções do formador, etc.	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Tenho consciência das competências/áreas que preciso de melhorar e sou capaz de fazer um plano de estudos.	1 2 3 4 5
	Tenho as ferramentas/ideias para poder continuar a melhorar no futuro.	1 2 3 4 5
	Estou empenhado em continuar a melhorar.	1 2 3 4 5

* *Optional section*

5. TRABALHO EM EQUIPA

Tool 1 - 9 Belbin Team Roles

Tool 2 - Communication Cards

Tool 3 - NLP techniques

TRABALHO EM EQUIPA: 9 PAPÉIS BELBIN

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
9 PAPÉIS BELBIN	CONHECIMENTO	
	O formando é capaz de explicar o conceito de trabalho em equipa	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de explicar o conceito de membro de equipa	1 2 3 4 5
	O formando conhece e pode explicar os 9 papéis num grupo de trabalho	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando é capaz de refletir sobre os seus pontos fortes e atitudes enquanto membro de uma equipa	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de refletir em áreas a melhorar	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de identificar o seu papel numa equipa	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	O formando cooperou ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros a compreender os conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITIATIVE	
	O formando sabe que competências/ áreas tem de melhorar e é capaz de elaborar um plano de aprendizagem	1 2 3 4 5
	O formando possui ferramentas/ideias para continuar a melhorar no futuro	1 2 3 4 5
	O formando está entusiasmado / ansioso para continuar a melhorar no futuro	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	

O formando é capaz de expressar (de forma independente) as suas ideias	1 2 3 4 5
O formando é capaz de gerar ideias para prosseguir com o exercício	1 2 3 4 5
O formando teve um papel ativo na construção da torre	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando é capaz de dar respostas inclusivas como membro de uma equipa	1 2 3 4 5
O formando é um membro valioso para a equipa relativamente à conclusão do exercício	1 2 3 4 5
O formando foi capaz de colaborar com os outros para completar a torre	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando é capaz de seguir instruções e responder em tempo útil com sucesso	1 2 3 4 5
O formando é capaz de seguir instruções e tomar decisões para completar exercícios	1 2 3 4 5
O formando é capaz de proporcionar uma estratégia/ solução para a construção da torre	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando demonstrou pensamento inovador no exercício de associação de palavras (ex: 1 Definição de trabalho em equipa)	1 2 3 4 5
O formando contribuiu para a criação de um interessante membro perfeito de uma equipa (ex. 2 Membro perfeito de uma equipa)	1 2 3 4 5
O formando é capaz de criar um design exclusivo de uma torre	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
 3 (aceitável) = identifico a competência
 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
9 PAPÉIS BELBIN	CONHECIMENTO	
	Sou capaz de explicar o conceito de trabalho em equipa	1 2 3 4 5
	Sou capaz de explicar o conceito de membro de uma equipa	1 2 3 4 5
	Conheço e sou capaz de explicar os 9 papéis de trabalho em equipa	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de reconhecer os meus pontos fortes e atitudes como membro de uma equipa	1 2 3 4 5
	Reconheço em que áreas posso melhorar	1 2 3 4 5
	Sou capaz de identificar o meu papel numa equipa	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Cooperei ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros a compreender os conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITIATIVE	
	Sei que competências/ áreas tenho de melhorar e sou capaz de elaborar um plano de aprendizagem	1 2 3 4 5
	Possuo ferramentas/ideias para continuar a melhorar	1 2 3 4 5
	Estou entusiasmado / ansioso para continuar a melhorar no futuro	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Sou capaz de expressar as minhas ideias	1 2 3 4 5
Sou capaz de gerar ideias para prosseguir com o exercício	1 2 3 4 5	
Tive um papel ativo na construção da torre	1 2 3 4 5	
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*		

Sou capaz de dar respostas inclusivas como membro de uma equipa	1 2 3 4 5
Sou um membro valioso para a equipa relativamente à conclusão do exercício	1 2 3 4 5
Fui capaz de colaborar com os outros para completar a torre	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Sou capaz de seguir instruções e responder em tempo útil com sucesso	1 2 3 4 5
Sou capaz de seguir instruções e tomar decisões para completar exercícios	1 2 3 4 5
Sou capaz de proporcionar uma estratégia/ solução para a construção da torre	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
Demonstrei pensamento inovador no exercício de associação de palavras (ex: 1 Definição de trabalho em equipa)	1 2 3 4 5
Contribuí para a criação de um interessante membro perfeito de uma equipa (ex. 2 Membro perfeito de uma equipa)	1 2 3 4 5
Sou capaz de criar um design exclusivo de uma torre	1 2 3 4 5

* *Optional section*

TRABALHO EM EQUIPA: CARTÕES DE COMUNICAÇÃO

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
CARTÕES DE COMUNICAÇÃO	CONHECIMENTO	
	O formando compreende as diferenças entre os níveis de comunicação	1 2 3 4 5
	O formando compreende como uma boa comunicação pode ser aplicada na resolução de problemas na vida real	1 2 3 4 5
	O formando compreende a importância de uma boa comunicação numa equipa	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando é capaz de dar exemplos dos três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de identificar e reagir corretamente face a uma reação emocional secreta	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de providenciar a solução para um cenário fornecido (exercício 3)	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando distinguiu e categorizou ativamente os três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
	O formando participou ativamente nos exercícios e acompanhou as discussões	1 2 3 4 5
	O formando contribuiu para a resolução de problemas dos cenários dos cartões de comunicação (ex. 3)	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITIATIVE	
	O formando dedicou-se ao papel e participou ativamente nas discussões	1 2 3 4 5
	O formando sabe que competências/ áreas tem de melhorar e é capaz de elaborar um plano de aprendizagem	1 2 3 4 5

O formando está empenhado / ansioso para continuar a melhorar	1 2 3 4 5
---	-----------

CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
O formando é capaz de expressar as suas ideias	1 2 3 4 5
O formando é capaz de gerar ideias para prosseguir com o exercício	1 2 3 4 5
O formando é capaz de criar soluções positivas	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando colaborou com os outros membros para completar os exercícios	1 2 3 4 5
O formando é capaz de representar o cenário com o resto da equipa	1 2 3 4 5
O formando contribuiu efetivamente na discussão de grupo	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando é capaz de seguir instruções e responder em tempo útil com sucesso	1 2 3 4 5
O formando é capaz de seguir instruções e tomar decisões para completar exercícios	1 2 3 4 5
O formando foi capaz de concluir com uma possível solução positiva	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando teve ideias interessantes sobre os três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
O formando dramatizou os cenários de forma criativa	1 2 3 4 5
O formando foi capaz de agir e contribuir com ideias inovadoras aos cenários dados	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
CARTÕES DE COMUNICAÇÃO	CONHECIMENTO	
	Compreendo as diferenças entre os três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
	Compreendo como uma boa comunicação pode ser aplicada na resolução de problemas na vida real	1 2 3 4 5
	Compreendo a importância de uma boa comunicação numa equipa	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de dar exemplos dos três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
	Sou capaz de identificar e reagir corretamente face a uma reação emocional secreta	1 2 3 4 5
	Fui capaz de providenciar a solução para um cenário fornecido (exercício 3)	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Distingui e categorizei ativamente os três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
	Participei ativamente nos exercícios e acompanhei as discussões	1 2 3 4 5
	Contribui para a resolução de problemas dos cenários dos cartões de comunicação (ex. 3)	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITIATIVE	
	Dediquei-me ao papel e participei ativamente nas discussões	1 2 3 4 5
	Sei que competências/ áreas tenho de melhorar e sou capaz de elaborar um plano de aprendizagem	1 2 3 4 5
	Possuo ferramentas/ideias para continuar a melhorar	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Sou capaz de expressar as minhas ideias	1 2 3 4 5

Sou capaz de gerar ideias para prosseguir com o exercício	1 2 3 4 5
Sou capaz de criar soluções positivas	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
Colaborei com os outros membros para completar os exercícios	1 2 3 4 5
Sou capaz de representar o cenário com o resto da equipa	1 2 3 4 5
Contribuí efetivamente na discussão de grupo	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Sou capaz de seguir instruções e responder em tempo útil com sucesso	1 2 3 4 5
Sou capaz de seguir instruções e tomar decisões para completar exercícios	1 2 3 4 5
Fui capaz de concluir com uma possível solução positiva	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
Tive ideias interessantes sobre os três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
Dramatizei os cenários de forma criativa	1 2 3 4 5
Fui capaz de agir e contribuir com ideias inovadoras aos cenários dados	1 2 3 4 5

* *Optional section*

TRABALHO EM EQUIPA: TÉCNICAS PNL

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
TÉCNICAS DE PNL	CONHECIMENTO	
	O formando compreende o conceito de posição percetual	1 2 3 4 5
	O formando compreende o conceito de escuta ativa e as suas técnicas	1 2 3 4 5
	O formando compreende o conceito de modelo de feedback	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando é capaz de usar posições percetuais para resolver situações difíceis	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de usar a escuta ativa para criar discussões produtivas	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de dar feedback construtivo	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando teve um papel ativo na posição percetual atribuída e soube dar feedback	1 2 3 4 5
	O formando envolveu-se e investiu no diálogo (exercício 2)	1 2 3 4 5
	O formando contribuiu ativamente para a execução do exercício	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITIATIVE	
	O formando demonstrou vontade para experimentar todas as posições percetuais, técnicas de escuta ativa e feedback construtivo	1 2 3 4 5
	O formando envolveu-se na atividade e quis contribuir mais do que era solicitado	1 2 3 4 5
	O formando sabe que competências/ áreas tem de melhorar e é capaz de elaborar um plano de aprendizagem	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
O formando é capaz de informar e dar feedback no tempo pretendido	1 2 3 4 5
O formando seguiu as instruções que lhe foram dadas para o seu papel	1 2 3 4 5
O formando é capaz de lidar com a tarefa de produzir/dar uma resposta	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando é capaz de partilhar efetivamente a sua visão e feedback com os outros formandos	1 2 3 4 5
O formando contribuiu para os debates com a equipa	1 2 3 4 5
O formando é um membro valioso para a equipa na execução das tarefas	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando é capaz de pensar numa situação difícil a partir da sua experiência e usá-la no exercício da posição percetual (exercício 1)	1 2 3 4 5
O formando é capaz de guiar uma conversa para um resultado positivo (exercício 2)	1 2 3 4 5
O formando é capaz de decidir a forma apropriada de usar o modelo de feedback (exercício 3)	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando teve ideias interessantes sobre os três níveis de comunicação	1 2 3 4 5
O formando dramatizou os cenários de forma criativa	1 2 3 4 5
O formando foi capaz de agir e contribuir com ideias inovadoras aos cenários dados	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
 3 (aceitável) = identifico a competência
 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
TÉCNICAS DE PNL	CONHECIMENTO	
	Compreendo o conceito de posição percetual	1 2 3 4 5
	Compreendo o conceito de escuta ativa e as suas técnicas.	1 2 3 4 5
	Compreendo o conceito de modelo de feedback	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de usar posições percetuais para resolver situações difíceis	1 2 3 4 5
	Fui capaz de usar a escuta ativa para criar discussões produtivas	1 2 3 4 5
	Sou capaz de dar feedback construtivo	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Tive um papel ativo na posição percetual que me foi atribuída e soube dar feedback	1 2 3 4 5
	Envolvei-me e investi no diálogo (exercício 2)	1 2 3 4 5
	Contribuí ativamente para a execução do exercício	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITIATIVE	
	Demonstrei vontade em experimentar todas as posições percetuais, técnicas de escuta ativa e feedback construtivo	1 2 3 4 5
	Envolvei-me na atividade e quis contribuir mais do que me foi solicitado	1 2 3 4 5
	Sei que competências/ áreas tenho de melhorar e sou capaz de elaborar um plano de aprendizagem	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Sou capaz de informar e dar feedback no tempo pretendido	1 2 3 4 5
	Segui as instruções que me foram dadas para o meu papel	1 2 3 4 5
	Sou capaz de lidar com a tarefa de produzir/dar uma resposta	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
Sou capaz de partilhar efetivamente a minha visão e feedback com os outros formandos	1 2 3 4 5
Contribui para os debates com a equipa	1 2 3 4 5
Sou um membro valioso para a equipa na execução das tarefas	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Sou capaz de pensar numa situação difícil a partir da minha experiência e usá-la no exercício da posição percetual (exercício 1)	1 2 3 4 5
Sou capaz de guiar uma conversa para um resultado positivo (exercício 2)	1 2 3 4 5
Fui capaz de decidir a forma apropriada de usar o modelo de feedback (exercício 3)	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
Pensei numa situação relevante e contribui com impacto positivo (exercício 1)	1 2 3 4 5
Fui capaz de abordar um tema de interesse e mantive a conversa ativa (exercício 2)	1 2 3 4 5
Dei feedback criativo para os cenários propostos (exercício 3)	1 2 3 4 5

* *Optional section*

6. GESTÃO DE CONFLITOS

Ferramenta 1 – Aprendizagem auditiva

Ferramenta 2 – Aprendizagem visual

Ferramenta 3 – Aprendizagem cinestésica

GESTÃO DE CONFLITOS: APRENDIZAGEM AUDITIVA

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avanzado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APRENDIZAGEM AUDITIVA	CONHECIMENTO	
	O formando conhece e explica os tipos de conflitos	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de apresentar gráfica e visualmente os tipos de conflitos	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de explicar o que leva a um conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando é capaz de interpretar e ilustrar tipos de conflitos com possíveis soluções para os mesmos	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de prever e apontar possíveis soluções para um determinado conflito.	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de expressar a sua opinião aos outros formandos	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	O formando cooperou ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros a compreender os conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITATIVE	
	O formando é capaz de selecionar a opção apropriada para resolver um conflito	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de dar ideias/ sugestões para a sua própria evolução e a evolução dos outros	1 2 3 4 5
	O formando demonstra o desejo de continuar a aprender e melhorar constantemente	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	O formando é capaz de apresentar as suas ideias/propostas aos outros	1 2 3 4 5

O formando demonstra coerência, paciência e responsabilidade	1 2 3 4 5
--	-----------

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando compreende a importância de trabalhar como um membro de uma equipa	1 2 3 4 5
O formando compreende e reconhece o seu papel numa equipa	1 2 3 4 5
O formador respeita a opinião/ideia /propósito e responsabilidade dos outros	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando demonstra iniciativa ao ultrapassar e apresentar situações de conflito	1 2 3 4 5
O formando é capaz de apresentar uma solução/comportamento apropriado para um determinado conflito	1 2 3 4 5
O formando sabe explicar como agir numa situação de conflito	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando é capaz de sugerir pelo menos uma ideia de resolução para cada tipo de conflito	1 2 3 4 5
O formando é capaz de assinalar formas apropriadas para a resolução de conflitos	1 2 3 4 5
O formando é capaz de discutir sobre a origem dum conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5

* *Optional section*



FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APRENDIZAGEM AUDITIVA	AWARENESS	
	Conheço os tipos de conflitos	1 2 3 4 5
	Sou capaz de apresentar gráfica e visualmente os tipos de conflitos	1 2 3 4 5
	Sou capaz de explicar o que leva a um conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de interpretar e ilustrar tipos de conflitos com possíveis soluções para os mesmos	1 2 3 4 5
	Sou capaz de prever e apontar possíveis soluções para um determinado conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de expressar a minha opinião aos outros formandos	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Cooperei ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros a compreender os conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Sou capaz de selecionar a opção apropriada para resolver um conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de dar ideias/ sugestões para a minha própria evolução e a evolução dos outros	1 2 3 4 5
	Tenho o desejo de continuar a aprender e melhorar constantemente	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Sou capaz de apresentar as minhas ideias/propostas aos outros	1 2 3 4 5
	Sou coerente, paciente e responsável	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	

Compreendo a importância de trabalhar como um membro de uma equipa	1	2	3	4	5
Compreendo e reconheço o meu papel numa equipa	1	2	3	4	5
Respeito as opiniões/ ideias/propostas dos outros	1	2	3	4	5

CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *					
Sou independente ao apresentar situações de conflito.	1	2	3	4	5
Sou capaz de apresentar uma solução/ comportamento apropriado para um determinado conflito	1	2	3	4	5
Sei como agir numa situação de conflito	1	2	3	4	5
CRIATIVIDADE *					
Sou capaz de sugerir pelo menos uma ideia de resolução para cada tipo de conflito	1	2	3	4	5
Sou capaz de assinalar formas apropriadas para a resolução de conflitos	1	2	3	4	5
Sou capaz de discutir sobre a origem dum conflito e como este pode ser resolvido com os outros	1	2	3	4	5

* *Optional section*

GESTÃO DE CONFLITOS: APRENDIZAGEM VISUAL

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APRENDIZAGEM VISUAL	CONHECIMENTO	
	O formando é capaz de reconhecer os tipos de conflito	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de representar visualmente os tipos de conflito	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de explicar o que leva a um conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando é capaz de associar os tipos de conflitos com possíveis soluções para os mesmos	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de prever e apontar possíveis soluções para um determinado conflito	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de adaptar possíveis soluções para o tipo de conflito	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	O formando cooperou ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros a compreender os conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICATION/INNITIATIVE	
	O formando é capaz de selecionar a opção apropriada para resolver um conflito	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de dar ideias/ sugestões para a sua própria evolução e a evolução dos outros	1 2 3 4 5
	O formando demonstra o desejo de continuar a aprender e melhorar constantemente	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	O formando é capaz de apresentar as suas ideias/propostas aos outros	1 2 3 4 5

O formando demonstra coerência, paciência e responsabilidade	1 2 3 4 5
--	-----------

CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando compreende a importância de trabalhar como um membro de uma equipa	1 2 3 4 5
O formando compreende e reconhece o seu papel numa equipa	1 2 3 4 5
O formando respeita a opinião/ideia /propósito e responsabilidade dos outros	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando demonstra iniciativa ao ultrapassar e apresentar situações de conflito	1 2 3 4 5
O formando é capaz de apresentar uma solução/ comportamento apropriado para um determinado conflito	1 2 3 4 5
O formando sabe explicar como agir numa situação de conflito	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE *	
O formando é capaz de sugerir pelo menos uma ideia de resolução para cada tipo de conflito	1 2 3 4 5
O formando é capaz de assinalar formas apropriadas para a resolução de conflitos	1 2 3 4 5
O formando é capaz de discutir sobre a origem dum conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APRENDIZAGEM VISUAL	CONHECIMENTO	
	Conheço os tipos de conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de apresentar visualmente os tipos de conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de explicar o que leva a um conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de associar os tipos de conflitos com possíveis soluções para os mesmos	1 2 3 4 5
	Sou capaz de prever e apontar possíveis soluções para um determinado conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de adaptar possíveis soluções para o tipo de conflito	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Cooperei ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros a compreender conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Sou capaz de selecionar a opção apropriada para resolver um conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de dar ideias/ sugestões para a minha própria evolução e a evolução dos outros	1 2 3 4 5
	Tenho o desejo de continuar a aprender e melhorar constantemente.	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Sou capaz de apresentar as minhas ideias/propostas aos outros	1 2 3 4 5
	Sou coerente, paciente e responsável	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
Compreendo a importância de trabalhar como um membro de uma equipa	1 2 3 4 5	
Compreendo e reconheço o meu papel numa equipa	1 2 3 4 5	
Respeito as opiniões/ ideias/propostas dos outros	1 2 3 4 5	

CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Sou independente ao apresentar situações de conflito.	1 2 3 4 5
Sou capaz de apresentar uma solução/ comportamento apropriado para um determinado conflito	1 2 3 4 5
Sei como agir numa situação de conflito	1 2 3 4 5
CREATIVITY*	
Sou capaz de sugerir pelo menos uma ideia de resolução para cada tipo de conflito	1 2 3 4 5
Sou capaz de assinalar formas apropriadas para a resolução de conflitos	1 2 3 4 5
Sou capaz de discutir com os outros sobre a origem dum conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5

** Optional section*

GESTÃO DE CONFLITOS: APRENDIZAGEM CINESTÉSICA

FORMULÁRIO 1. HETEROAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APRENDIZAGEM CINESTÉSICA	CONHECIMENTO	
	O formando compreende e é capaz de identificar os tipos de conflito	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de demonstrar os diferentes tipos de conflito	1 2 3 4 5
	O formando demonstra como um conflito pode ser resolvido através de uma dramatização	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	O formando é capaz de demonstrar e dramatizar os conflitos com as possíveis soluções	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de interpretar possíveis soluções para um conflito apresentado	1 2 3 4 5
	O formando é capaz de se adaptar ao apresentar uma possível solução para o tipo de conflito	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	O formando participou ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	O formando cooperou ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	O formando ajudou os outros a compreender os conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	O formando demonstra empenho e iniciativa na apresentação de conflitos	1 2 3 4 5
	O formando deseja demonstrar uma solução/ comportamento apropriado para um determinado conflito	1 2 3 4 5
	O formando sabe como agir numa situação de conflito	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
O formando apresenta os seus argumentos/ ideias/propostas	1 2 3 4 5
O formando demonstra coerência, paciência e responsabilidade	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
O formando compreende a importância de trabalhar como um membro de uma equipa	1 2 3 4 5
O formando compreende e reconhece o seu papel numa equipa	1 2 3 4 5
O formando respeita as opiniões/ ideias/propostas dos outros	1 2 3 4 5
CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
O formando participou ativamente na apresentação de situações de conflito	1 2 3 4 5
O formando é capaz de apresentar uma solução/comportamento apropriado para um determinado conflito a partir da sua experiência	1 2 3 4 5
O formando possui o conhecimento e conhece formas de lidar com uma situação de conflito	1 2 3 4 5
CREATIVITY*	
O formando sugere pelo menos uma ideia de resolução para cada tipo de conflito	1 2 3 4 5
O formando indica formas apropriadas para a resolução de conflitos	1 2 3 4 5
O formando discute e argumenta sobre a origem dum conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 2. AUTOAVALIAÇÃO

ESCALA DE AVALIAÇÃO:

- 1 (mínimo) = demonstra fracos conhecimentos sobre a competência
- 2 (parcial) = Demonstro alguns conhecimentos sobre a competência
- 3 (aceitável) = identifico a competência
- 4 (bom) = identifico e compreendo a competência
- 5 (avançado) = Aplico a competência

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO
APRENDIZAGEM CINESTÉSICA	CONHECIMENTO	
	Sou capaz de identificar os tipos de conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de demonstrar os diferentes tipos de conflito	1 2 3 4 5
	Participei na dramatização de resolução de conflitos	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE PÔR O CONHECIMENTO EM PRÁTICA	
	Sou capaz de demonstrar e dramatizar os conflitos com as possíveis soluções	1 2 3 4 5
	Sou capaz de interpretar possíveis soluções para um conflito apresentado	1 2 3 4 5
	Sou capaz de me adaptar ao apresentar uma possível solução para o tipo de conflito	1 2 3 4 5
	PARTICIPAÇÃO	
	Participei ativamente em todas as atividades	1 2 3 4 5
	Cooperei ativamente com os outros formandos	1 2 3 4 5
	Ajudei os outros a compreender os conceitos, as instruções do formador, etc	1 2 3 4 5
	DEDICAÇÃO/ INICIATIVA	
	Sou independente ao apresentar situações de conflito	1 2 3 4 5
	Sou capaz de apresentar uma solução/ comportamento apropriado para um determinado conflito	1 2 3 4 5
	Sei como agir numa situação de conflito	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE*	
	Sou capaz de apresentar as minhas ideias/propostas aos outros	1 2 3 4 5
	Sou coerente, paciente e responsável	1 2 3 4 5
	CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA*	
	Compreendo a importância de trabalhar como um membro de uma equipa	1 2 3 4 5
	Compreendo e reconheço o meu papel numa equipa	1 2 3 4 5
	Respeito as opiniões/ ideias/propostas dos outros	1 2 3 4 5

CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO *	
Particpei ativamente na apresentação de uma situação de conflito	1 2 3 4 5
Sou capaz de apresentar uma solução/comportamento apropriado para um determinado conflito a partir da minha experiência	1 2 3 4 5
Tenho o conhecimento e conheço os formas de lidar com uma situação de conflito	1 2 3 4 5
CRIATIVIDADE*	
Sou capaz de sugerir pelo menos uma ideia de resolução para cada tipo de conflito	1 2 3 4 5
Sou capaz de assinalar formas apropriadas para a resolução de conflitos	1 2 3 4 5
Sou capaz de discutir com os outros sobre a origem dum conflito e como este pode ser resolvido	1 2 3 4 5

* *Optional section*

FORMULÁRIO 3 – AVALIAÇÃO DAS AULAS/ FERRAMENTAS

MODULE

- Aprender a aprender
- Trabalho em equipa
- Atendimento ao cliente
- Comunicação Intercultural
- Motivação
- Gestão de conflitos

PURPOSE

O objectivo do módulo foi:	Concordo totalmente	concordo	Não concordo	discordo
A explicação no início do módulo foi clara				
No final do módulo fiquei com mais conhecimentos				

TRAINING

Opinião sobre as ferramentas utilizadas	Concordo totalmente	concordo	Não concordo	discordo
A explicação / teoria na pasta de trabalho ficou clara para mim				
<i>Ferramenta 1..... é útil</i>				
<i>Ferramenta 2:..... é útil</i>				
<i>Ferramenta 3:..... é útil</i>				
Os elementos extras como vídeo, dramatização, aplicativos, cartões, dados etc. foram úteis				
Houve variação suficiente entre teoria e exercícios				

No Geral

Quais foram as principais aprendizagens?

Quais foram as minhas maiores dificuldades?

Qual foi a parte que tive mais facilidade em trabalhar?

O que faltou neste módulo?

O que é que eu vou por em prática?

Opinião?

O QUE FOI MELHOR?

O QUE PODE SER MELHORADO?

FORMULÁRIO 4. PORTFÓLIO

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS PELO FORMANDO, DURANTE AS SESSÕES (AUTO AVALIAÇÃO) EM COMPARAÇÃO COM A AVALIAÇÃO DO / FORMADOR							
Formador				Estudante/Formando			
Título do módulo:							
Título da Ferramenta:							
CONHECIMENTO		CAPACIDADE DE APLICAR O CONHECIMENTO NA PRÁTICA		PARTICIPAÇÃO		DEDICAÇÃO/INICIATIVA	
Autoavaliação	Heteroavaliação	Autoavaliação	Heteroavaliação	Autoavaliação	Heteroavaliação	Autoavaliação	Heteroavaliação
CAPACIDADE DE TRABALHAR INDIVIDUALMENTE		CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPA		CAPACIDADE DE TOMAR DECISÕES		CRIATIVIDADE	
Autoavaliação	Heteroavaliação	Autoavaliação	Heteroavaliação	Autoavaliação	Heteroavaliação	Autoavaliação	Heteroavaliação

PLANO DE TRABALHO				
FERRAMENTA	CONTEÚDO E CONCEITOS	RESULTADOS DE APRENDIZAGEM	METODOLOGIAS DE ENSINO	HORAS DE FORMAÇÃO

OPINIÃO DO FORMADOR EM RELAÇÃO AO FORMANDO

OPINIÃO DO FORMANDO EM RELAÇÃO À FORMAÇÃO

PROFESSIONAL QUALIFICATIONS OF LEARNER

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Data (de-a)	Nome e endereço entidade patronal	Tipo de atividade, sector de atividade, industria	Profissão e funções desempenhadas	Atividades desenvolvidas, termos de referência

EDUCAÇÃO/ CURSOS DE FORMAÇÃO

Data de conclusão	Nome do Estabelecimento de Ensino	Objetivos, saídas profissionais, competências	Título ou certificado obtido

INFORMAÇÃO ADICIONAL

- Atividades Extra (voluntariado, clubes, organização/ participação de eventos, hobbies, etc.)

CONHECIMENTO LINGUÍSTICO

- Proficiência em língua estrangeira, nível (ex. A1, A2 etc. ou básico, intermédio, etc.), certificado.

COMPETÊNCIAS SOCIAIS

- As competências sociais são usadas para comunicar e interagir com os outros, tanto verbais como não-verbais, através de gestos, linguagem corporal e a nossa aparência⁷

⁷ Consulte: <https://www.skillsyouneed.com/ips/social-skills.html>

COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

- As competências organizacionais são umas das mais importantes e versáteis competências que um trabalhador pode adquirir. Estas englobam um leque de capacidades que ajudam o trabalhador a planear, dar prioridade e atingir os seus objetivos.⁸

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Competências Técnicas são a capacidade e o conhecimento necessários para realizar determinadas tarefas. São práticas e normalmente relacionadas com tarefas mecânicas, informáticas, matemáticas ou científicas. Incluem-se como exemplos o conhecimento de linguagens de programação, equipamentos mecânicos ou ferramentas.⁹

FORMANDO

PROFESSOR

⁸ Consulte: <https://www.thebalancecareers.com/organizational-skills-list-2063762>

⁹ Consulte: <https://www.thebalancecareers.com/technical-skills-list-2063775>

SUGESTÕES PARA O PORTFÓLIO

Atendimento ao público

Planificação da ferramenta				
TÍTULO DA FERRAMENTA	CONTEÚDO E CONCEITOS	RESULTADOS DE APRENDIZAGEM	METODOLOGIAS DE ENSINO	HORAS DE FORMAÇÃO
Atendimento presencial	<p>Aprender como proceder numa situação de atendimento presencial com um cliente.</p> <p>Fornecer dicas simples para que o formando possa adquirir as competências básicas e ser capaz de realizar atendimento presencial com um cliente</p>	<p>O formando será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Compreender a linguagem básica de socialização <p>Conectar-se com o cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação 	3
DEALING WITH CUSTOMERS ON THE PHONE	<p>Saiba lidar com clientes ao telefone</p> <p>Dar dicas simples e</p>	<p>O formando será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ser cortês ao telefone Fazer-se entender 	<p>Apresentação; trabalho individual e de grupo</p>	4

	<p>mostrar alguns conteúdos multimédia de modo que os formandos possam adquirir competências básicas para lidar com os clientes ao telefone</p>	<p>Agendar encontros e reuniões</p>		
<p>Lidar com problemas e reclamações</p>	<p>Aprender a lidar com problemas e reclamações</p> <p>Fornecer métodos simples de forma a que o formando consiga adquirir as competências básicas para lidar com problemas e reclamações.</p>	<p>O formando será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aplicar as regras para lidar, com sucesso, com problemas e reclamações. <p>escrever uma carta de pedido de desculpas tendo em conta os 5Cs do atendimento ao público.</p>	<p>Apresentação; trabalho individual e de grupo</p>	<p>3</p>

COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

Planificação da ferramenta				
TÍTULO DA FERRAMENTA	CONTEÚDO E CONCEITOS	RESULTADOS DE APRENDIZAGEM	METODOLOGIAS DE ENSINO	HORAS DE FORMAÇÃO
A aranha na teia	<p>Crescimento positivo da sua rede.</p> <p>Ousadia para entrar em confronto.</p> <p>Convencer pessoas e instituições a cooperar na realização do seu objetivo.</p>	<p>Os participantes tomam consciência da importância da influência das pessoas e das instituições nas suas vidas e decidem se querem mudar. Irão também ponderar como usar contactos de suporte para atingir os seus objetivos.</p>	Interação	4
Dramatização	<p>Aprender a resolver situações difíceis.</p> <p>Saber como lidar com os outros.</p> <p>Aprender a defender-se.</p> <p>Aprender a trabalhar em equipa.</p> <p>Competências linguísticas.</p>	<p>Os participantes na dramatização são forçados a reagir a uma situação emocional da vida quotidiana. Como resultado, são desafiados a reagir às suas inibições. A linguagem tem um papel importante a desempenhar aqui, mas a linguagem corporal também é muito importante.</p>	Apresentação	3

<p>O "PITCH" - APRESENTAÇÃO FINAL</p>	<p>Ser capaz de identificar as suas competências.</p> <p>Ser capaz de realizar uma apresentação em que as suas competências, diplomas e experiências profissionais sejam mencionadas.</p> <p>Ser capaz de descrever-se / apresentar-se.</p>	<p>Os formandos aprendem a identificar as suas competências.</p> <p>Os formandos aprendem a realizar uma apresentação em que as suas competências, diplomas e experiências profissionais sejam mencionadas.</p> <p>Os formandos aprendem a descrever-se / apresentar-se perante uma audiência.</p>	<p>Apresentação</p>	<p>3</p>
---	---	--	---------------------	----------

LEARNIN APRENDER A APRENDER

Planificação da ferramenta				
TÍTULO DA FERRAMENTA	CONTEÚDO E CONCEITOS	RESULTADOS DE APRENDIZAGEM	METODOLOGIAS DE ENSINO	HORAS DE FORMAÇÃO
Cartas de competência	<p>Conheça a si mesmo e explore os seus pontos fortes e desafios</p> <p>Aplicar as competências positivas de comunicação (diálogo apreciativo e técnicas de comunicação unificadoras) para que o aluno se sinta motivado a explorar e apreciar os seus talentos e desafios.</p>	<p>O aluno estará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consciente dos seus pontos fortes; - consciente dos seus desafios; - ciente das suas necessidades de aprendizagem; - capaz de identificar oportunidades disponíveis; - capaz de identificar e superar os obstáculos, a fim de começar a aprender com sucesso; - capaz de adquirir, processar e assimilar novos conhecimentos e competências; 	Trabalho individual; trabalho a pares e em grupo	5

		<p>- capaz de procurar e fazer uso de orientação; ganhar auto-conhecimento para lidar com situações variáveis, stress e medo.</p>		
<p>Diagramas</p>	<p>imagens de pensamento, estratégias visuais de aprendizagem.</p> <p>Visualizar o processo de reflexão de maneira criativa e revisar todas as etapas do processo de reflexão.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagens de pensamento existem modelos visuais que ajudam a iniciar o processo de pensamento com os alunos. • Imagens pensantes tentam fazer com que os alunos pensem ativamente e de maneira a resolver problemas de diversas perspectivas. • Existem 10 modelos visuais que trazem um processo de pensamento pessoal. A estrutura do modelo define a estrutura do pensamento. 	<p>O aluno irá...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ser capaz de adquirir, processar e assimilar novos conhecimentos e habilidades • aprender a construir sobre aprendizado anterior e experiências de vida • usar e aplicar conhecimentos e habilidades em diversos contextos: em casa, no trabalho, na educação e no treinamento • melhorar sua capacidade de aprendizagem auto-moduladora 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversação sobre a educação; Brainstorm: Individual; Pares • Em grupo; • Exercícios de grupo; • Exercícios individuais; • Aprendizagens individuais guiadas 	<p>3</p>

<p>Aplicação OsmAnd</p>	<p>Explorar e localizar PDI (Pontos de interesse) na sua localização</p> <p>Os alunos irão fazer a pesquisa para organizações relevantes durante a sua busca de formação e trabalho, tais como instituições educacionais, serviços públicos, biblioteca, centro de emprego, bancos, escolas de condução ...</p>	<p>O aluno será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - capaz de adquirir, processar e assimilar novos conhecimentos e competências; - aprender a construir sobre as experiências e aprendizagens prévias; - usar e aplicar conhecimentos e competências numa variedade de contextos: em casa, no trabalho, na educação e formação; - explorar e expandir a sua rede pessoal; <p>ser capaz de encontrar o seu caminho no tráfego local.</p>	<p>Trabalho individual e de grupo</p>	<p>2</p>
-----------------------------	---	---	---------------------------------------	----------

MOTIVAÇÃO

Planificação da ferramenta				
TÍTULO DA FERRAMENTA	CONTEÚDO E CONCEITOS	RESULTADOS DE APRENDIZAGEM	METODOLOGIAS DE ENSINO	HORAS DE FORMAÇÃO
O MEU LIVRO	<p>Autoperceção e exploração da motivação.</p> <p>“O Meu Livro” é um manual em que os formandos anotam pensamentos e os resultados que obtiveram ao testar as diferentes ferramentas. Este livro vai ser usado durante todo o módulo.</p> <p>Esta ferramenta ajudará os formandos a habituarem-se a escrever os padrões de reação, as áreas problemáticas, os pensamentos de autorreflexão, as novas ideias, as novas soluções, os resultados dos</p>	<p>O formando irá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar “O Meu Livro”. - Estar ciente dos seus pensamentos sobre a sua própria definição de motivação. - Começar a refletir sobre que efeito a música, a criatividade e o exercício físico poderão ter sobre a sua própria motivação. 	<p>Trabalho individual</p> <p>Criatividade</p>	2,5

	testes, etc. e ajudá-los-á a encontrar um caminho para a sua motivação interna.			
Autoconsciência e reflexão sobre a motivação externa e interna	<ul style="list-style-type: none"> • Entender as diferenças entre a motivação interna e externa e descobrir qual destes dois tipos de motivação o vão fazer progredir na vida. • Começar por mudar a motivação externa para interna. • Dar aos formandos conhecimentos teóricos sobre as diferenças entre motivação externa e interna. • Refletir e compreender os nossos próprios padrões de reação à motivação externa e interna e de que forma esta poderá mudar a nossa abordagem ao lidar com as 	<p>O formando irá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender sobre a diferença entre motivação interna e externa. • Aprender sobre as diferentes forças motrizes. • Estar ciente de quais forças motrizes afetam a sua própria motivação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalho individual com questões. • Exposição teórica. • Conversas de grupo. 	3 + 1

	coisas que poderão ser aborrecidas ou difíceis.			
ESTÍMULOS E ROTINAS	<ul style="list-style-type: none"> • Entender o que são os estímulos e de que forma eles podem ser usados para iniciar atividades que muitas vezes procrastinamos. • Usar estímulos a fim de construir novas rotinas. • Deixar os formandos experimentarem alguns estímulos para que estes consigam mudar alguns hábitos. • Estar ciente que os estímulos e a mudança de hábitos poderão levar a novas rotinas e a aumentar a motivação interna. 	<p>O formando irá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender sobre estímulos. • Ganhar autoconsciência para lidar com a procrastinação. • Ser capaz de experimentar diferentes estímulos. • Estar ciente das suas rotinas matinais. • Começar a mudar as suas rotinas para que consiga atingir uma meta a longo prazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição teórica. • Conversas de grupo. • Trabalho individual. 	2,5 + 1

TRABALHO EM EQUIPA

Planificação da ferramenta				
TÍTULO DA FERRAMENTA	CONTEÚDO E CONCEITOS	RESULTADOS DE APRENDIZAGEM	METODOLOGIAS DE ENSINO	HORAS DE FORMAÇÃO
9 PAPEIS BELBIN	<p>Durante a formação serão apresentados os conceitos de trabalho em equipa e membro de uma equipa aos formandos.</p> <p>Os formandos irão melhorar a compreensão dos seus pontos fortes e atitudes necessárias para ser um membro de uma equipa.</p> <p>Serão também apresentados os 9 Papéis de trabalho em equipa de Belbin, que os ajudarão a identificar e compreender o seu próprio papel numa equipa.</p>	<p>O formando será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Melhorar a sua compreensão das definições e elementos essenciais de trabalho em equipa e membro de equipa. Melhorar as competências necessárias para ser membro de equipa e trabalhar em equipa Descobrir os seus pontos fortes e áreas a melhorar para se tornar num melhor membro de uma equipa <p>Descobrir que papel ele/ela e os outros formandos desempenham numa equipa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação Trabalho de grupo e trabalho individual Debates 	3
CARTÕES DE COMUNICAÇÃO		<p>O formando será capaz de:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação 	

	<p>Durante a formação os formandos irão conhecer 3 tipos de comunicação. Estas permitirão aos formandos a tomada de consciência da sua própria comunicação e comportamento numa equipa</p> <p>Irá também ser reforçada a ideia da necessidade de boas competências comunicativas na resolução de problemas/ situações em contexto profissional e pessoal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • aprender sobre os 3 tipos de comunicação • estar consciente dos seus pontos fortes a nível comunicativo e áreas a melhorar • estar consciente da sua comunicação e dos outros numa equipa • encarar a comunicação como uma ferramenta efetiva de trabalho em equipa para atingir objetivos e desenvolver competências de comunicação na resolução de problemas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Trabalho em equipa ○ Debates ○ Dramatização 	<p>4</p>
<p>TÉCNICAS DE PNL</p>	<p>Uma comunicação eficaz é crucial entre os membros de uma equipa para atingir objetivos comuns.</p> <p>Desta forma, durante a formação os formandos irão</p>	<p>O formando será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender técnicas de PNL • Aprender a ver coisas/ situações de uma perspetiva diferente para evitar/resolver conflitos • Melhorar a sua competência de escuta ativa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Apresentação ○ Trabalho individual e trabalho em equipa ○ Debates ○ Dramatizações 	<p>4</p>

	<p>aprender algumas técnicas de Programação Neuro-linguística (PNL) para poderem continuar a melhorar as suas competências comunicativas (posições perceptuais, audição ativa e modelo de feedback).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar a sua competência em dar feedback <p>Compreender a importância de uma comunicação aberta numa equipa.</p>		
--	--	--	--	--

Gestão de conflitos

Planificação da ferramenta				
TÍTULO DA FERRAMENTA	CONTEÚDO E CONCEITOS	RESULTADOS DE APRENDIZAGEM	METODOLOGIAS DE ENSINO	HORAS DE FORMAÇÃO
Aprendizagem auditiva	<p>Conhecer o seu potencial para aprender e compreender os outros</p> <p>Tornar-se um comunicador mais eficiente, a fim de estabelecer melhores relacionamentos</p> <p>A atividade fornece explicação sobre os tipos de conflitos e como superá-los</p> <p>Um dos formandos lê em voz alta, enquanto os outros seguem a leitura, individualmente.</p> <p>Depois, juntos, apresentam os tipos de conflitos e métodos para a sua resolução - graficamente, utilizando formas, cores, desenhos, símbolos, entre outros- usando o quadro branco</p>	<p>Reconhecer diferentes tipos de conflitos</p> <p>Adquirir competências para superar os diferentes tipos de conflitos</p> <p>Estar ciente de abordagens adequadas para superar conflitos</p> <p>Perceber a importância da forma adequada de aprender sobre conflitos</p> <p>Perceber a importância da comunicação adequada para resolver situações de conflito.</p> <p>Estar ciente de quaisquer tendências ou padrões quando surgem conflitos entre os formandos</p>	<p>Aprendizagem baseada em jogos</p> <p>Aprendizagem pelo ensino</p> <p>Aprendizagem colaborativa</p> <p>Paneis de discussão</p> <p>Resolução de problemas, brainstorming</p>	3
Aprendizagem visual	<p>Conhecer o seu potencial para aprender e compreender os outros</p> <p>Tornar-se um comunicador mais eficiente, a fim de estabelecer melhores relacionamentos</p> <p>Nesta atividade os participantes são confrontados com 5 situações de tipos de conflito através de um livro de banda desenhada, sem diálogos e com as caixas de diálogo vazias</p>	<p>Reconhecer diferentes tipos de conflitos</p> <p>Adquirir competências para superar os diferentes tipos de conflitos</p> <p>Tornar-se ciente de abordagens adequadas para superar conflitos</p> <p>Perceber a importância da forma adequada de aprender sobre conflitos</p> <p>Perceber a importância da comunicação adequada para resolver situações de conflito</p> <p>Tornar-se ciente de quaisquer tendências ou padrões quando surgem</p>	<p>Aprendizagem baseada em jogos</p> <p>Paneis de discussão</p> <p>Resolução de problemas</p> <p>Brainstorming</p> <p>Aprendizagem colaborativa</p> <p>Demonstração, apresentação de cartazes</p>	4

	<p>Dentro do grupo necessitam de compreender o tipo de conflito apresentado, discutir como chegaram à conclusão e como este pode ser resolvido</p> <p>São adicionando novos diálogos às situações sugerindo como superar o conflito</p>	<p>conflitos entre os formandos</p>		
<p>Aprendizagem cinestésica</p>	<p>Conhecer o seu potencial para aprender e compreender os outros</p> <p>Tornar-se um comunicador mais eficiente, a fim de estabelecer melhores relacionamentos</p> <p>Nesta atividade são dadas 5 descrições de situações de conflito que os participantes necessitam reproduzir / demonstrar</p> <p>Devem brevemente concordar com as suas funções e o modo de demonstração</p>	<p>Reconhecer diferentes tipos de conflitos</p> <p>Adquirir competências para superar os diferentes tipos de conflitos</p> <p>Estar ciente de abordagens adequadas para superar conflitos</p> <p>Perceber a importância da forma adequada de aprender sobre conflitos</p> <p>Perceber a importância da comunicação adequada para resolver situações de conflito.</p> <p>Estar ciente de quaisquer tendências ou padrões quando surgem conflitos entre os formandos</p>	<p>Aprendizagem baseada em jogos</p> <p>Paneis de discussão</p> <p>Resolução de problemas</p> <p>Brainstorming</p> <p>Aprendizagem colaborativa</p> <p>Demonstração, apresentação de cartazes</p>	<p>3</p>

FORMULÁRIO 5. CERTIFICADO MODELO

CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

This certifies that:

Nome e sobrenome

Participei na formação _____ parte do projeto Erasmus+ KA2 “ReTraVaSSEV”
projecto (2017-1-BE02-KA204-034799):

Módulo

Organizada por:

Nome da organização

que ocorreu na cidade, país de até do mês do ano.

A formação consistiu em xx horas de teoria e prática (igual a x créditos ECTS)

Nome e sobrenome do presidente da Instituição

Local e data

Assinatura e carimbo

BIBLIOGRAFIA

- "Canadian Career Development Foundation (2002). Glossary of career development terms. Ottawa: Canadian Career Development Foundation.
- CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training (2010). Access to success, lifelong guidance for better learning and working in Europe. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Commission.
- CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training (2008). Establishing and developing national lifelong guidance policy forums. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Commission.
- CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training (2005). Improving lifelong guidance policies and systems. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Commission.
- CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training (2008). Terminology of European education and training policy: a selection of 100 key terms. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Jackson, C. (2012). Lifelong guidance glossary. ELGPN - The European Lifelong Guidance Policy Network (http://ktl.jyu.fi/img/portal/23229/ELGPN_Glossary_final_June_2012.pdf?cs=1352971535)
- MCEECDYA (2010). The Australian Blueprint for Career Development. Canberra. Prepared by Miles Morgan Australia, Commonwealth of Australia (available at: (www.blueprint.edu.au))



R eTraVaSSEV

FERRAMENTAS DE VALIDAÇÃO

2019