

Coach Team de Portfolio Pessoal IV

João Rêgo

Relatório de Aprendizagens

Resumo—Este relatório apresenta e descreve as aprendizagens adquiridas ao longo da realização da atividade desenvolvida no âmbito da disciplina de Portfolio Pessoal IV (PPIV), do Mestrado em Engenharia Informática e de Computadores (MEIC). Estas aprendizagens consistem na sua maioria de *soft skills*, as quais são capacidades não técnicas de bastante importância, estando relacionadas com as atitudes e os comportamentos pessoais ao interagir com outras pessoas, capacidades organizacionais e sociais, maturidade, responsabilidade, profissionalismo e liderança, entre outras. Este conjunto de habilidades, características e atitudes pessoais permitem por isso uma melhor interação com os outros e com o mundo em redor, complementando as capacidades de nível técnico, e desenvolvem-se, por exemplo, de forma prática e empírica em situações do mundo real. De entre as principais aprendizagens desenvolvidas durante o decorrer da atividade, e após uma reflexão geral, destacam-se aqui a resolução de problemas, comunicação, profissionalismo, trabalho de equipa, capacidade de organização, iniciativa, gestão do tempo e motivação tanto para melhorar pessoalmente como para ajudar os outros.

Palavras Chave—*Coaching*, Resolução de Problemas, Profissionalismo, Comunicação, *Soft Skills*

1 INTRODUÇÃO

TENDO esta atividade decorrido durante a quase totalidade do semestre, durante esse período de tempo foram várias as situações com que me deparei, tal como descrito no “Relatório de Actividades” [1], e agora aqui pretendo expor quais as minhas principais aprendizagens da realização da atividade.

O papel das *Coach Teams* era ajudar os colegas que lhes estavam atribuídos a focarem-se naquilo que era necessário para iniciarem e realizarem com sucesso, atingindo os objetivos propostos, a atividade a que se tinham candidatado, quer fosse Institucional ou de Autoiniciativa. As *Coach Teams* eram, por isso, um agente facilitador entre os alunos, as entidades promotoras e o corpo docente.

Dito isto, seguidamente, descrevem-se em mais detalhe as principais aprendizagens adquiridas no decorrer da atividade, quer através das várias tarefas efetuadas, quer da análise

das diversas situações encontradas ao longo da realização da atividade, nomeadamente os problemas que foram surgindo, a informação que se ia recebendo por parte dos alunos e das entidades promotoras sobre o progresso das diversas atividades e, por fim, da leitura e correção dos vários relatórios de Atividades e Aprendizagens.

2 Coaching

Antes de mais, o que é afinal o *coaching*? Pelo fato de eu já ter tido algum contato com membros de uma *Coach Team*, durante a realização da disciplina de Portfolio Pessoal III, no semestre passado, já tinha uma vaga ideia do tipo de tarefas e objetivos de uma atividade como esta. E portanto, inspirado pelo excelente trabalho efetuado por essa *Coach Team*, à qual a minha atividade de Portfolio Pessoal III tinha sido atribuída, decidi aprofundar os meus conhecimentos e investigar em mais detalhe o que era o *coaching*.

Da pesquisa efetuada na internet, pude verificar que *coaching* trata-se de capacitar as pessoas na sua autorrealização e atingir de objetivos. Neste processo existem portanto os *Coach*,

- João Rêgo, nr. 70160,
E-mail: joao.afonso.rego@tecnico.ulisboa.pt,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito recebido a 6 de julho de 2015.

(1.0) Excellent	LEARNINGS						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Context × 2	Skills × 1	Reflect × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Ortog × .25	Gramm × .25	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		0.8	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

que ajudam e orientam os *Coachee*, apoiando-os na definição de objetivos, na estratégia para alcançar os resultados desejados e também na superação dos desafios que surgirem ao longo do caminho.

O foco durante o processo é, portanto, no presente e no futuro, sem se limitar a levar o *coachee* a atingir os seus objetivos, mas também a que a pessoa descubra sobre si própria, num processo que fomente o autodesenvolvimento e crescimento contínuo, tornando o *coachee* autossuficiente e com maior controlo da sua vida.

Existem por isso vários tipos de *coaching*, desde *life coaching*, negócios, carreira, finanças, desporto e religião. [2]

3 DIFICULDADES

Ao longo da realização da atividade, deparei-me com algumas situações que me criaram dificuldades em realizar o meu trabalho de forma eficiente. A maior foi a falta de comunicação por parte de alguns *coachees*, principalmente na fase de candidaturas. Apesar da forma clara e profissional com que nos dirigimos aos nossos *coachees*, por vezes não obtínhamos resposta da parte deles ou da entidade promotora a confirmar que o problema tinha sido resolvido. Ficávamos portanto sem saber o estado atual da candidatura, apesar de termos explicitamente pedido aos alunos que nos informassem quando houvesse desenvolvimentos. Desta forma, ficávamos excluídos da equação, o aluno e a entidade promotora tinham noção que a candidatura estava aceite, mas nós não.

Pelo contrário, quando havia problemas ou as candidaturas eram rejeitadas, éramos logo contactados para ajudar a resolver a situação, o que já é de esperar. Esta falta de contato causou-me algum desconforto, por não estar à espera que assim fosse. Pelo fato de eu ser organizado e termos sido claros na nossa apresentação, ao mencionar para nos contactarem sempre que surgissem dúvidas ou desenvolvimentos nos seus problemas e atividades, de forma a nós podermos auxiliar os *coachees* de forma eficiente, estava à espera que a equipa recebesse todas as informações sobre os desenvolvimentos. Talvez os alunos assumissem que

nós estávamos informados ou as entidades promotoras achassem que apenas era necessário confirmar com os alunos. De qualquer forma, devido à grande importância da comunicação entre todas as partes envolvidas, este é um aspeto que poderia ser melhorado.

4 APRENDIZAGENS

Competências técnicas (*hard skills*) são qualificações necessárias para realizar um determinado tipo de trabalho. Alguns exemplos são proficiência numa língua estrangeira, um diploma ou certificação, capacidade de operar uma máquina ou programação. Estas fazem parte do conjunto de habilidades que são necessárias para um posto de trabalho.

Por outro lado, as competências não técnicas (*soft skills*) fazem parte da personalidade de cada pessoa, são atitudes e comportamentos que melhoram o desempenho profissional, contribuindo para o sucesso na execução de uma determinada atividade, e facilitam as iterações com os outros e com o mundo em redor. Estas competências não são específicas para um posto de trabalho e tanto podem ser úteis em qualquer área profissional como na vida pessoal, podendo ser obtidas através de relações sociais e experiências. Alguns exemplos são a comunicação verbal e escrita, capacidade de liderança, gestão de tempo, organização, atitude positiva, capacidade de trabalhar em equipa e criatividade. [3]

Nesta seção apresentarei as competências não técnicas que adquiri ao realizar esta atividade.

4.1 Adaptação e Motivação

Durante o decorrer das primeiras semanas da atividade, comecei por me adaptar ao modo como esta iria ser realizada, visto ser uma experiência completamente nova para mim. Por isso, lia sempre atentamente as instruções do professor Rui Cruz e dialogava com os meus colegas de equipa, caso surgisse alguma dúvida, mantendo sempre uma atitude positiva. Não foi, portanto, difícil adaptar-me aos moldes da atividade.

Para isso também contribui a minha motivação, que era grande, devido ao meu interesse pelo tema da atividade e o formato desta. Além disso, a elevada disponibilidade demonstrada pelo professor Rui Cruz ao longo da atividade, para prontamente auxiliar na resolução dos problemas e no envio de informação necessária, também contribuiu bastante para realizar o trabalho com sucesso e manter essa motivação. Creio que a motivação é algo de bastante importância para os seres humanos, e com a quantidade certa de motivação, a produtividade pode aumentar bastante.

4.2 Iniciativa

Durante o decorrer da atividade, tentei sempre manter uma atitude de iniciativa quanto às tarefas e problemas que era necessário resolver. Tenho por hábito estar atento ao *e-mail* durante a maior parte do dia, e isso contribuía bastante para iniciar o trabalho o quanto antes, sempre que a equipa recebia um novo *e-mail* da parte dos *coachees*, das entidades promotoras ou da equipa docente. Além disso, é uma característica minha, encarar os problemas de frente e tentar resolvê-los o quanto antes. E o formato desta atividade permitiu-me estimular isso, tentando estar sempre ativo e pronto para resolver os problemas assim que eles surgiam. Com isso, tentava também motivar os meus colegas de equipa para sermos mais produtivos e eficientes.

4.3 Confiança

Inicialmente, a minha confiança não era muita. O fato de me encontrar numa situação nova fazia com que eu tivesse uma abordagem mais cautelosa, analisando bem as situações antes de tomar uma decisão, de forma a não cometer erros. Sentia que estava numa posição de responsabilidade, e portanto tentava sempre agir de forma correta. Mas tinha noção que à medida que o meu conhecimento sobre a atividade e o meu à vontade aumentassem, também a minha confiança iria melhorar. O que se veio a verificar. Quando me deparava com uma situação nova, começava por ler bem os regulamentos e instruções e quando já me

sentia preparado, começava a realizar a tarefa. No final, a minha confiança tinha melhorado bastante e em experiências futuras, trará enormes vantagens.

4.4 Comunicação Escrita, Relacionamento Social e Profissional

No início da fase de acompanhamento das atividades, passou a ser necessário enviar vários *e-mails* para os meus *coachees*, para entidades promotoras das suas atividades, e para a equipa docente. Comecei por ser cauteloso na escolha das palavras a usar, principalmente na comunicação com as entidades promotoras e o professor Rui Cruz, de forma a expressar-me corretamente, de uma forma clara e profissional, sem cometer erros gramaticais. Tinha noção que estes interlocutores têm mais experiência profissional do que eu, e portanto, ia analisando a forma como eles reagiam e respondiam aos meus *e-mails*, tentando construir uma relação profissional que permitisse uma melhor comunicação entre estes e a *Coach Team*.

Além disso, sentia que era necessário utilizar uma linguagem adequada para me dirigir aos meus *coachees*, de forma que estes sentissem que a *Coach Team* queria ajudá-los a realizar as suas atividades e a ultrapassar os seus problemas. Aqui, fiz uso da mesma abordagem que utilizei na comunicação com as entidades promotoras e o professor Rui Cruz. E apesar de também ter recebido *e-mails* de alguns *coachees* com um conteúdo menos formal, visto sermos colegas, mantive na mesma um discurso cuidado e claro com eles, para que estes sentissem que me preocupava em ajudá-los na realização das suas atividades e fosse claro nas minhas respostas.

Tudo isto contribuiu para que melhorasse a minha capacidade de escrita, tendo cuidado com o conteúdo e formato dos *e-mails* que enviava, de forma que estes fossem bem aceites pelos seus destinatários e não os fizesse sentir que estava a invadir o seu espaço pessoal ou a ser incomodo. Das respostas aos meus *e-mails* que obtive ao longo da atividade, creio que a minha abordagem foi adequada.

Finalmente, algo que também contribuiu para melhorar a minha capacidade de escrita,

foi a realização deste relatório e do “Relatório de Actividades” [1].

4.5 Trabalho de Equipa e Colaboração à Distância

Após nos ter sido atribuído o grupo de alunos que iríamos acompanhar, começámos logo por nos organizar enquanto equipa de trabalho, para termos um meio rápido de comunicação entre nós que servisse para divisão de tarefas, esclarecimentos de dúvidas e entreajuda. Para isso, e visto sermos uma equipa pequena, de apenas três elementos, criámos um *chat* no Facebook. Este meio de comunicação permitiu que ao longo da realização da atividade pudesse haver uma rápida interação e comunicação entre os elementos da *Coach Team*, facilitando em muito a resolução dos problemas que iam surgindo. Desta forma, os elementos da equipa tinham um meio de comunicação fácil de usar e acessível em qualquer local com acesso à internet, que era mais instantâneo e prático do que a utilização de *e-mail*, por exemplo.

Além disso, sempre que era necessário executar tarefas de maior dimensão, como no início do acompanhamento das atividades e na pré-avaliação dos relatórios, dividíamos o trabalho pelos diversos elementos da equipa, permitindo-nos ser mais eficientes e rápidos na realização do trabalho.

Em termos de colaboração à distância, foi bastante interessante. Todo o trabalho realizado foi efetuado desta forma e creio que foi eficiente. O fato de a tabela de acompanhamento das atividades estar disponível *online*, numa ferramenta que permite colaboração em tempo real, também foi um fator bastante importante, melhorando bastante o trabalho da *Coach Team*.

4.6 Gestão de Tempo e Organização

A realização da atividade, principalmente para resolver os problemas que iam surgindo, sendo necessário comunicar com diversas entidades diferentes, introduziu alguma carga de trabalho adicional no meu horário, já preenchido com as outras disciplinas, mas apesar das dificuldades criadas, estimulou bastante a minha organização, planeamento e gestão do tempo.

O facto de, diariamente, utilizar computador e estar ligado à internet durante bastante tempo, assim como ter por hábito consultar o meu *e-mail* regularmente, e usar uma aplicação de *e-mail* que me avisa sempre que recebo novos *e-mails*, também contribuiu bastante para a minha produtividade, permitindo-me verificar instantaneamente quando havia *e-mails* relacionados com a atividade e, caso me fosse possível, tratar logo do assunto em questão.

Fazendo uso destas metodologias de trabalho, permitiu-me ser bastante mais organizado e comunicar eficazmente com os meus colegas de equipa, melhorando a minha produtividade e diminuindo a carga de trabalho, de forma a não comprometer a minha dedicação às outras disciplinas.

4.7 Resolução de Problemas

O contato com várias situações e problemas diferentes, e a contribuição para os resolver, estimulou bastante a minha vontade de encontrar respostas para os problemas e perguntas que os nossos *coachees* iam tendo. Resolver problemas e encontrar soluções elegantes é algo bastante importante, em especial para profissionais das tecnologias de informação e engenharia, e esse tipo de mentalidade foi bastante estimulado.

5 CONCLUSÃO

No início da realização desta atividade, já estava à espera que esta viesse a exigir bastante dedicação e motivação da minha parte. Mas esperava também que, no final, pudesse refletir sobre todo o percurso efetuado e aperceber-me que a sua realização me tinha permitido obter diversas competências e aprendizagens não técnicas de bastante importância. Um desenvolvimento e melhoria contínuos, com iniciativa e motivação, juntamente com o devido planeamento, pensamento crítico e otimização, e estabelecimento de metas e objetivos, são sem dúvida importantes competências não técnicas a desenvolver e melhorar para qualquer profissional hoje em dia, em especial da área da engenharia e das tecnologias de informação.

Entre as diversas aprendizagens, destaco aquelas que penso serem as que mais relevância virão a ter no futuro, na minha carreira enquanto profissional das tecnologias de

tais
informação, como manter uma atitude positiva e otimista, ter confiança, comunicar eficazmente com os outros, fazer uma gestão adequada do tempo, desenvolver a capacidade de definir prioridades, ao desenvolver várias tarefas em simultâneo e tomar decisões atempadamente, sendo pró-ativo com os restantes membros de uma equipa, ajudar a encontrar soluções para os problemas e aprender e aceitar críticas, sendo estes aspetos determinantes no sucesso individual ou coletivo, numa equipa ou empresa.

Estas são competências que foram constantemente colocadas em prática ao longo do desenvolvimento desta atividade e que por isso foram desenvolvidas e aperfeiçoadas, através de experiência própria e de forma prática, sendo importantes requisitos e mais-valias para as mais diversas atividades e profissões, especialmente num mercado de trabalho competitivo e exigente como atualmente.

Refletindo, finalmente, sobre a forma como as diversas tarefas foram efetuadas na atividade em geral, e sobre os conhecimentos adquiridos a partir da leitura dos relatórios dos *coachees*, devo dizer que esta atividade me enriqueceu bastante enquanto cidadão e aluno, retirando uma enorme motivação da sua realização, motivação essa que usarei para atingir com sucesso os objetivos das próximas atividades que me possam surgir no futuro.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer ao Professor Rui Cruz por toda a ajuda prestada na realização da atividade, pelo seu acompanhamento do nosso trabalho e esclarecimentos de dúvidas, o que me ajudou a mim e à minha equipa a ultrapassar algumas dificuldades que surgiram ao longo da realização do trabalho. Gostaria também de agradecer aos promotores das atividades: ENTRAJUDA, Professor Miguel Mira da Silva, Professor Paolo Romano, Prof. Alberto Silva, GEST, e Premium Minds, que nos forneceram todas as informações necessárias para o trabalho dos alunos ao longo do semestre. Por fim, agradeço a todos os meus colegas que colaboraram na minha atividade: o Francisco Dourado e o Paulo Marques, que

fizeram parte da minha *Coach Team*, e todos os alunos que a nossa equipa acompanhou na realização das suas atividades.

REFERÊNCIAS

- [1] J. A. Rêgo, "Relatório de Actividades," pp. 1–7, julho 2015.
- [2] (julho 2015) Coaching. [Online]. Available: <https://en.wikipedia.org/wiki/Coaching>
- [3] (julho 2015) Empregabilidade — competências. [Online]. Available: http://www.europass.pt/images/content/fn_Document_1_A000000000000066.pdf



João Afonso Rêgo Aluno do Mestrado em Engenharia Informática e de Computadores no Instituto Superior Técnico (IST).