

Estar Ligado a Quem Precisa

Sebastião da Silva Freire

Relatório de Aprendizagens

Resumo—Este relatório pretende analisar e relatar os progressos e aprendizagens pessoais e profissionais ao longo da actividade realizada com o Centro Social Paroquial do Campo Grande (CSPCG). Tendo sido esta actividade focada numa acção de formação tornou-se imperativo um foco na comunicação e nas capacidades de organização e planeamento.

Palavras Chave—(voluntariado, comunicação, planeamento, aprendizagens, LTX).



1 INTRODUÇÃO

ESTA iniciativa proporcionou-me uma hipótese de participar num projecto bastante interessante e no qual cresci pessoalmente e profissionalmente. Durante esta colaboração aprofundi a minha capacidade de comunicação com pessoas diferentes daquelas com que lido no mundo académico. Melhorei ainda a minha capacidade de organização e planeamento, e pude explorar novas técnicas de comunicação não verbal.

2 MOTIVAÇÃO

Num mercado de trabalho competitivo, uma boa maneira de obter destaque em relação aos outros, é termos desenvolvido as chamadas “soft-skills”. Estas competências permitem, além de nos destacar no meio de um número crescente de candidatos, também ter um maior sucesso e progressão na carreira. No mercado de trabalho actual, na área das Tecnologias da Informação (TIs) existe mesmo quem afirme que estas “soft-skills” são quase mais importantes do que as capacidades técnicas. [1]
Como tal, como aluno num curso que prima

pela excelência na formação técnica dos seus estudantes, as oportunidades de desenvolvimento destas competências não técnicas são, na minha opinião, de grande importância e devem ser aproveitadas ao máximo.

3 APRENDIZAGENS

Nas sub-seções seguintes apresentarei as principais aprendizagens que decorreram da prática desta actividade e tentarei contextualizar como me poderão vir a ser benéficas no futuro, quer a nível pessoal, quer a nível profissional.

3.1 Capacidades de comunicação

Sendo que a actividade a realizar consistiu principalmente numa formação, foi-me crucial a capacidade de comunicação, assim, tive hipótese de melhorar e experimentar métodos novos para me tornar um melhor comunicador. O facto de esta formação ter sido sempre individual foi uma nuance em relação às outras formações que tinha dado anteriormente. Como tal foi-me possível aplicar técnicas de comunicação não verbal que numa formação em grupo não são tão úteis. Após alguma pesquisa acerca do tema e de forma autodidacta tentei treinar e posteriormente aplicar maneiras de estabelecer Rapport [2]. Técnicas

• Sebastião da Silva Freire, nr. 64865,
E-mail: sebastiao.freire@tecnico.ulisboa.pt,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Documento submetido a 27 de Junho, 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	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	1.0	1.0	1.0	1.0	0.9		0.6	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

como manter contacto visual enquanto ouvia e esclarecia dúvidas e tentar igualar o tipo de postura corporal são dois exemplos de comunicação não verbal que usei para o efeito. A importância de estabelecer Rapport manifesta-se principalmente por um aumento de empatia e construção de um relacionamento de forma mais expedita. Isto revela-se crucial para a criação de um ambiente de confiança e facilitar o resto da comunicação.

Com Rapport estabelecido a comunicação verbal torna-se mais eficaz e mais facilmente compreendida por ambas as partes. Na explicação dos temas da formação, aprendi que ao adoptar um tom ligeiramente assertivo, no caso do meu formando, era interpretado como sinal de maior confiança e de certeza no tema. Nesta situação esta percepção de maior confiança mostrou-se por um maior compromisso por parte do formando, estando mais aberto a novas maneiras de fazer as coisas.

No caso em que o formando cometia algum erro, ao tentar igualar o seu tom de voz e mantendo contacto visual, de forma controlada e não excessiva, senti que transmitia segurança e notei que gradualmente havia menos medo de errar e que após os erros o formando também adoptava uma postura menos embaraçada e mais aberta e curiosa acerca da sua correcção e de como os evitar.

Todas essas técnicas implicam que haja aprendizagem contínua, que consiga interpretar quais as reacções da outra pessoa e adaptar no momento a comunicação e abordagens, de forma a que seja o mais eficaz possível.

Também melhorei a minha capacidade de comunicação escrita, na criação dos documentos de apoio à formação, que neste caso, devido ao formando ser um sénior tomaram maior importância como ferramentas de consolidação e auxiliares de memória.

No final desta actividade sinto maior confiança e conhecimentos para conseguir transmitir os meus pontos de vista, opiniões, e conhecimento. Desta forma tornando-os mais facilmente compreendidos e aceites pela entidade receptora.

3.2 Capacidades de motivação

Em qualquer acção de formação a capacidade para motivar os formandos, mantendo-os interessados no tema é fundamental para que a mesma tenha sucesso. Esta formação não foi excepção, apesar de o formando se encontrar já bastante motivado para a possibilidade de análise dos dados de consumo eléctrico através do excel. Assim que me apercebi desta fonte de motivação tentei utilizá-la para manter o formando interessado nos temas, fazendo sempre ligações a como iriam ser úteis para essa análise, e como é que podia contribuir para que essa análise fosse mais fácil e automatizada. Com o evoluir da formação também fiquei a conhecer outros interesses dele, e ao usar alguns deles nos exemplos, consegui manter a sua atenção e interesse pois em qualquer momento era possível ver a utilidade do que estávamos a fazer.

Concluindo, penso que consegui aproveitar a leitura que fiz dos interesses do formando de forma a conseguir mantê-lo interessado e motivado ao longo de toda a formação, o que é imperativo para o seu sucesso. Também penso que consegui com isso mostrar a utilidade do excel para casos que não este, e acredito ter inspirado o formando a utilizar esta ferramenta no futuro.

3.3 Planeamento e gestão de tempo

Todo o tipo de formação deve envolver algum tipo de planeamento e organização, mas no caso de ser uma formação individual existem algumas nuances. Com esta actividade tive a necessidade de antes de começarem as sessões planear na totalidade a formação, mas de uma forma flexível, pois não sabia em concreto o nível de conhecimento do formando. No entanto como tinha apenas uma pessoa, foi-me possível após cada sessão adaptar o plano de trabalho que tinha criado inicialmente, de modo a focar-me mais em partes que senti que tinham ficado menos consolidadas.

Isto exigiu de mim a capacidade de criar um plano de trabalhos, para manter a organização da formação, suficientemente flexível e ter a capacidade de me adaptar e reorganizar conforme decorriam as sessões.

Cada sessão tinha uma duração previamente combinada de aproximadamente 2 horas e 30 minutos, no entanto, por vezes, no início da sessão era combinada outra duração. Tive se melhorar a minha capacidade de gerir o tempo que tinha em cada sessão, de modo a tentar explorar todos os temas que tinha planeado, mas não deixando dúvidas ou questões por esclarecer só para cumprir o que tinha planeado. Aprendi a conseguir planear cada sessão de modo a conseguir adaptar os conteúdos com base no tempo disponível do formando. Um factor que aprendi ser extremamente importante, inclusivamente para estabelecer Rapport, como explicado na 3.1, foi o estabelecer restrições de tempo. No início de cada sessão questionava sempre o formando se tinha compromissos que precisasse de sair a uma certa hora, e caso ele não tivessem, estabelecia a hora a que terminaríamos a sessão. O estabelecimento desta hora permitia-me gerir o tempo da sessão eficientemente e ao formando saber que não iria ficar "preso" numa sessão por tempo indeterminado, o que faz com que o mesmo se sinta mais a vontade. [3]

4 CONCLUSÃO

Ao longo deste documento descrevi as aprendizagens mais importantes que adquiri com a realização desta actividade sendo que tenho agora uma melhor capacidade de comunicação, uma maior capacidade de aprender de forma independente, devido ao estudo que fiz sobre técnicas de estabelecer Rapport. Sinto que após o término de esta actividade sou uma pessoa diferente do que era quando a comecei. Tenho agora uma maior sensibilização para a necessidade que organizações como o CSPCG têm de pessoal com formação técnica. Tenho ainda uma nova apreciação pelo trabalho voluntário realizado por alguns seniores no âmbito desta Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS). Acredito ainda que as aprendizagens que obtive ao longo desta colaboração com o CSPCG irão ser me bastante úteis no meu futuro profissional.

AGRADECIMENTOS

Gostava de aproveitar este documento para agradecer ao CSPCG a hipótese de colaboração nesta iniciativa e ao corpo docente da cadeira de Portfólio Pessoal IV (PPIV), nomeadamente ao Prof. Rui Santos Cruz [4] pela oportunidade de realização de actividades diferentes das normalmente realizadas no ambiente académico

REFERÊNCIAS

- [1] "<http://www.cio.com/article/2878675/careers-staffing/why-soft-skills-are-key-to-a-successful-it-career.html>," Website.
- [2] "<https://en.wikipedia.org/wiki/rapport>," Website.
- [3] R. Dreeke, *It's Not All About "Me": The Top Ten Techniques for Building Quick Rapport with Anyone*. Robin K. Dreeke, 2011.
- [4] "<https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/homepage/ist40132/>," Website.

bio??