

De Bom a Excelente: Workshop do IST para alunos do 2º Ciclo

Diogo Rosado

Relatório de Aprendizagens

Resumo—O Workshop "De Bom a Excelente" foi concebido para alunos do IST pela equipa do Gabinete de Apoio ao Tutorado. Este workshop visa desenvolver as competências transversais (inteligência emocional), promover o desenvolvimento pessoal e a aplicação desses conceitos ao trabalho de equipa e à liderança. Durante o restante deste Relatório de Aprendizagens falarei sobre os conceitos abordados ao longo do Workshop que mais captaram a minha atenção e como me ajudaram.

Palavras Chave—competências transversais, inteligência emocional, trabalho de equipa, liderança, desenvolvimento pessoal, comunicação, aprendizagens.

1 INTRODUÇÃO

O WORKSHOP "De Bom a Excelente" (DBE) foi concebido para alunos do IST, que obtiveram um desempenho académico de excelência, pela equipa do Gabinete de Apoio ao Tutorado (GATu). Muito pouco visadas ao longo do curso, as competências transversais compreendidas na definição da inteligência emocional são tidas pelas empresas como um dos factores de maior relevância no momento de contratar estudantes exemplares que estão a entrar pela primeira vez no mercado de trabalho. Alguns dos objectivos deste Workshop são: desenvolver as competências transversais (inteligência emocional), promover o desenvolvimento pessoal e a aplicação desses conceitos ao trabalho de equipa e à liderança. Como resultado, é esperado que no final do Workshop os seus participantes tenham melhorado a sua capacidade de identificar e regular a sua expressão emocional, bem como melhorar a capacidade de identificar as emoções nos outros e ajustar a comunicação a cada situação. Tudo isto, tendo por base o conceito de integridade.

Fui convidado a participar no Workshop

DBE, nomeadamente na variante que diz respeito a alunos de 2º ciclo, devido ao meu desempenho académico no 1º semestre do ano lectivo 2014/2015. Ao longo de 4 sessões de duração de 3 horas durante o mês de Março de 2015, diversos conceitos foram introduzidos e discutidos. Além disso, em diversos momentos a nossa participação foi procurada com o objectivo de explorar na prática estes conceitos. Após as 4 sessões de grupo, ainda houve a oportunidade de ter uma sessão individual com a oradora do Workshop em que foi discutido o nosso "Programa Pessoal de Desenvolvimento de Competências Transversais". Ao mesmo tempo, vários materiais foram distribuídos e aconselhados para uma leitura pós-sessões, tendo sido também preparada uma apresentação oral por cada participante para a última sessão. Durante o restante deste Relatório de Aprendizagens, falarei em maior detalhe dos conceitos abordados ao longo do Workshop e o que aprendi com os mesmos.

2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional é cada vez mais vista como um dos factores de maior relevância no momento de contratar estudantes a entrar no mercado de trabalho. Muito deste Workshop se focou nesta temática tão importante.

- Diogo Rosado, nr. 64749,
E-mail: diogo.rosado@tecnico.ulisboa.pt
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

[incomplete: data?]

(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	0.8	1.0		1.0	0.8	0.8	0.8	1.0	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

Auto-confiança, auto-controle, empatia e influência no seu círculo social são algumas das características de pessoas com grande inteligência emocional. Alguém com grande inteligência emocional tem a capacidade de reconhecer emoções e também de as regular. Este reconhecimento e regulação de emoções pode ser feito a dois níveis: individual e social. A inteligência emocional de uma pessoa aumenta com a sua maturidade, ainda assim esta pode ser treinada estabelecendo normas no nosso dia-a-dia que promovam o seu desenvolvimento.

Além do contexto individual, a inteligência emocional também é procurada no que diz respeito ao trabalho de equipa e liderança. Estes novos contextos têm também um conjunto de exigências adicionais. A inteligência emocional aplicada ao trabalho de equipa e liderança será discutida no restante desta secção.

2.1 Trabalho de Equipa

No que diz respeito ao trabalho de equipa, a inteligência emocional tem ainda mais um nível de reconhecimento e regulação de emoções. Neste contexto, devem ser tidas em conta não só as emoções de cada um dos indivíduos da equipa e a situação emocional da equipa em si (como um grupo), mas também as emoções das equipas ou indivíduos com quem a equipa interage no seu círculo social/organizacional.

Se uma equipa for capaz de reconhecer e regular emoções em todos os níveis apontados acima, então muito provavelmente será capaz de criar uma dinâmica de grande rendimento. A investigação nesta área aponta que isto pode ser atingido estabelecendo um conjunto de normas dentro da equipa que criem oportunidades de reconhecer e regular emoções.

Uma equipa com grande inteligência emocional deve ser capaz de trabalhar tendo em consideração as emoções de cada indivíduo da equipa. Para ser possível reconhecer as emoções dos indivíduos da equipa devem ser exploradas as relações interpessoais dentro dessa equipa. Tirar algum tempo para conhecer colegas de equipa ou tentar atingir um consenso entre todos nas tomadas de decisão, estas

são normas que ajudam neste campo. Para regular as emoções dos indivíduos de uma equipa é também necessário não ter medo de confrontar os outros quando discordamos de algum comportamento ou dar apoio a algum colega em momentos que achemos relevante.

As emoções de uma equipa como um todo são diferentes das emoções de cada indivíduo. Para reconhecer as emoções da equipa deve-se auto-avaliar o trabalho da equipa, bem como procurar opiniões exteriores. Estas normas podem ser seguidas criando tarefas mensuráveis e medindo a execução dos seus objectivos, bem como publicando o trabalho da equipa e convidando outros a comentá-lo. De forma a regular as emoções da equipa devem ser criados recursos para trabalhar com emoções e mantido um ambiente positivo que resolva os problemas que surgem proactivamente. Cumprir tarefas complicadas em conjunto, ser optimista e procurar antecipar e resolver os problemas antes que aconteçam são exemplos de algumas normas que atingem esta meta.

Além dos dois níveis mais óbvios, também têm de ser geridas as emoções ao nível do contexto social/organizacional onde a equipa está inserida. Essas emoções podem ser reconhecidas procurando o entendimento das emoções dos que rodeiam o grupo. Para isso, a equipa deve procurar saber se as suas acções estão de acordo com o que é pretendido ou esperado, bem como identificar aqueles que mais impacto têm sobre o trabalho da equipa. Para regular as emoções fora da equipa, esta deve procurar construir relações externas. Isto é, criar oportunidades de interacção com o seu círculo social/organizacional e procurar apoiá-lo tendo em conta as necessidades desse círculo.

2.2 Liderança

Quando se procuram características de um bom líder, não são só a inteligência e boas capacidades a nível técnico que devem ser consideradas. Hoje em dia, já se reconhece que existe um conjunto de factores não-técnicos, como motivação e empatia, que por vezes conseguem fazer de alguém com menores conhecimentos técnicos um melhor líder. Facilmente podemos ver que estes factores estão relacionados

com a inteligência emocional, e esta é também uma condição essencial no que diz respeito às questões de liderança. Desta forma, um bom líder deve ter uma grande capacidade de reconhecer e regular emoções, tanto a nível individual (as suas), como a nível social (daqueles que lidera).

A nível individual, um líder deve ser capaz de reconhecer e perceber as suas emoções, bem como o seu efeito nos outros. Assim, terá a oportunidade de controlar e ajustar o seu humor, mantendo uma melhor compreensão das situações do dia-a-dia e não deixando que as emoções afectem o seu julgamento. Através da regulação das suas emoções, também deve ser capaz de se manter motivado já que como líder tem um efeito mais directo na moral de quem lidera.

A nível social, em relação a quem lidera, o líder deve ter a capacidade de reconhecer e perceber o contexto emocional onde está inserido, podendo ajustar o seu discurso a cada indivíduo e tirando assim o máximo partido de cada um. Isto só se atinge criando e gerindo relações dentro do círculo social/organizacional onde o líder está inserido. Só percebendo quem trabalha consigo, um líder pode introduzir mudanças da forma mais eficiente possível.

Estes comportamentos promovem uma ligação de maior confiança com o líder, sendo que como consequência podem levar a uma maior eficiência de todos, bem como lealdade por parte dos indivíduos com maior importância no círculo em que se insere.

2.3 Análise Pessoal

Antes de participar neste workshop desconhecia a existência da expressão "inteligência emocional". Com o tempo, percebi que é algo que está englobado nas competências transversais e bastante relevante para o desenvolvimento pessoal.

Dentro do tema da inteligência emocional, a necessidade de auto-regulação e reconhecimento das próprias emoções já era conhecida da minha parte, ainda que de forma instintiva, sem o conhecimento teórico que foi possível explorar. O impacto da regulação e reconhecimento de emoções a nível social foi uma das

maiores aprendizagens, já que deu para entender que um dos maiores impactos de ter uma grande inteligência emocional é a capacidade de não só de potenciar a nossa eficiência a trabalhar, mas também a dos que nos rodeiam ou estão na nossa esfera de influência.

A aplicação destes conceitos ao trabalho de equipa e liderança ainda é mais interessante, pois cada contexto tem as suas nuances. Por um lado, foi possível perceber que a aplicação da inteligência emocional ao trabalho de equipa trata dessa equipa como uma individualidade com as suas próprias emoções, criando todo o novo nível de reconhecimento e regulação de emoções e que necessita de abordagens diferentes. Por outro, foi interessante verificar como a inteligência emocional pode ser para um líder a característica mais importante, em vez de altos conhecimentos técnicos. Aqui, há uma grande importância ao nível social da regulação e reconhecimento de emoções, já que este nível define a influência do líder sobre o círculo social/organizacional e é a forma mais eficaz de motivar aqueles que o rodeiam.

3 COMUNICAÇÃO

A forma como comunicamos tem uma grande influência na imagem que os outros têm de nós e, de certa forma, reflectem traços da nossa personalidade que podem ser positivos ou negativos. Esses traços da nossa personalidade podem ser identificados e melhorados. Ao longo do Workshop tivemos a oportunidade de estudar diferentes comportamentos durante a comunicação, analisando o impacto dos traços revelados no nosso futuro a longo-prazo, e explorando o que pode ser feito para colmatar falhas existentes no presente.

3.1 Tipos de Comportamento

Durante este Workshop foram abordados 4 tipos de comportamentos no que diz respeito à comunicação:

- Passivo
- Agressivo
- Assertivo
- Manipulativo

3.1.1 Passivo

Um indivíduo com um comportamento passivo tende a não expressar as suas ideias, desejos ou sentimentos com o objectivo de agradar o próximo, mesmo que inconscientemente, evitando situações de confronto/desagradáveis e conflitos. Surge também a possibilidade de que quem tem este tipo de comportamento se sinta ansioso ou desapontado consigo mesmo, sendo também mais vulnerável a ser manipulado por alguém com más intenções. Como consequência, torna-se muito difícil cumprir as metas pessoais desejadas.

3.1.2 Agressivo

Um comportamento agressivo pode manifestar-se com o expressar de ideias, desejos ou sentimentos com objectivos que podem ir desde estabelecer uma aparência dominante até a humilhar o próximo, seja por sentir revolta com uma situação ou se considerar superior. Alguém que exiba estas características pode vir a arrepender-se deste comportamento e sair envergonhado da situação, criando má imagem entre os seus pares. O resultado de tudo isto é a criação de situações de conflito pelo gerar de inimigos nos seus círculos sociais.

3.1.3 Assertivo

Um comportamento assertivo é caracterizado pelo expressar de ideias, desejos ou sentimentos de forma directa e apropriada, tendo como objectivo clarificar a comunicação através do respeito e promovendo a confiança mútua. Quem segue estes princípios protege os seus interesses e vontades sem prejudicar o próximo, não dando espaço para sentimentos negativos (como decepção ou arrependimento). Ao mesmo tempo, nutre o respeito dos seus pares. Observa-se que pessoas com este tipo de comportamento tendem a atingir os seus objectivos a longo-prazo.

3.1.4 Manipulativo

Alguém exibe traços de um comportamento manipulativo quando expressa as suas ideias, desejos ou sentimentos de forma indirecta, ou

seja, com segundas intenções (satisfação pessoal). De forma a ultrapassar as situações de conflitos ou tomada de decisão, pessoas com este comportamento protegem-se através da vitimização e utilizam os outros como meio para atingir os seus fins. Quem não se deixar levar por comportamentos manipulativos cria sentimentos de desconfiança e desgrado para com aqueles que os utilizam. Ainda que este comportamento possa permitir o alcance de objectivos a curto-prazo (caso aqueles que foram manipulados sejam bem sucedidos), este cenário é muito mais improvável a longo-prazo pela crescente desconfiança gerada.

3.2 Análise Pessoal

No que diz respeito ao meu comportamento em cenários de comunicação, considero-me alguém com um comportamento que se identifica maioritariamente como passivo. Antes de realizar este Workshop, sem nunca ter pensando muito acerca desta temática, acreditava até que aspectos como não partilhar a minha opinião negativa em relação a certas ideias podiam ser positivos em muitas situações. Esta era uma forma fácil de evitar situações desagradáveis. No entanto, com este pensamento acabam sempre por surgir casos em que existe arrependimento por não termos intervenido mais cedo, já que acabamos por permitir o surgimento de problemas facilmente evitáveis à partida.

Após aprender mais sobre estes diferentes comportamentos, pretendo aumentar a assertividade da minha comunicação. Existem múltiplos aspectos onde melhorar, tanto verbais como não-verbais. No que diz respeito a aspectos verbais, a maior dificuldade que encontro é manter-me directo e objectivo demonstrando, no entanto, que não pretendo atacar outros pontos de vista. O uso de frases na primeira pessoa (e.g., "eu não concordo" em vez de "estás errado") pode ser um contributo simples nesse sentido. Os aspectos não-verbais são mais fáceis de identificar, mas talvez necessitem de mais atenção para os aplicarmos no dia-a-dia. Isto inclui olhar os outros nos olhos, manter uma postura firme, bem como uma fala fluída e gestos controlados.

4 CONCLUSÃO

O Workshop “De Bom a Excelente” para alunos do 2º Ciclo foi uma experiência bastante positiva. A nível de aprendizagens adquiridas, finalmente tive a oportunidade de perceber a nível teórico e detalhado no que consistem as competências transversais, em que a inteligência emocional está inserida. Até ter tido a oportunidade de realizar este Workshop tinha algum conhecimento do que eram as competências transversais, mas só tinha ideia de como trabalhar nelas através de experiências. Agora percebo melhor como reflectir e quais os pontos em que me devo concentrar quando analizo essas experiências de forma a tirar maior proveito das mesmas.

Além disso, também melhorei o meu conhecimento acerca de mim mesmo. Descobri alguns traços da minha personalidade que podem ser demasiado passivos e que me devo esforçar para mudar para uma postura mais assertiva. É interessante verificar que, apesar de não terem uma relação directa, muitas das características encontradas em indivíduos com grande inteligência emocional, também podem ser encontradas em indivíduos com um comportamento assertivo.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer ao GATu pelo convite para participar neste Workshop, em especial à Isabel Gonçalves, responsável e oradora do mesmo.



Diogo Rosado Venho de Portimão, tenho 24 anos e estou neste momento a concluir a minha tese de mestrado no Instituto Superior Técnico (IST). Se tudo correr bem, acabarei esta etapa do meu percurso académico no final do semestre corrente (2º semestre, ano lectivo 2014/2015).

APÊNDICE

STATEMENTS OF EXECUTION

Comprovativo de participação no Workshop “De Bom a Excelente 2º Ciclo”.



CERTIFICADO

Declara-se que **Diogo Rosado**, com o nº de aluno 64749, participou no Workshop “**DE BOM A EXCELENTE 2º CICLO**” organizado pelo Gabinete de Apoio ao Tutorado, que decorreu nos dias 4, 11, 18 e 25 de março de 2015, no Instituto Superior Técnico, com um total de 12 horas.

Coordenadora do GATu


(Dr.ª Isabel Gonçalves)

Campus Alameda
Instituto Superior Técnico
Av. Rovisco Pais, 1
1049-001 Lisboa
Tel: +351 218 417 000
Fax: +351 218 499 242

tecnico.ulisboa.pt

Campus Taguspark
Instituto Superior Técnico
Av. Prof. Doutor Aníbal Cavaco Silva
2744-016 Porto Salvo
Tel: +351 214 233 200
Fax: +351 214 233 268

Campus Tecnológico e Nuclear
Instituto Superior Técnico
Estrada Nacional 10 (ao Km 139,7)
2695-066 Bobadela LRS
Tel: +351 219 946 000
Fax: +351 219 946 016