



Ulisse

Soft Skills for Employability

IO4 METODOLOGIA GERAL DE AVALIAÇÃO PARA FORMAÇÃO EM SOFT SKILLS



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

O projeto ULISSE é uma Parceria Estratégica para o Ensino Superior (2018-1-IT02-KA203-048286). O apoio da Comissão Europeia à produção deste Website não constitui uma concordância com o seu conteúdo, o qual reflete apenas o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nele contidas.

Produto Intelectual 4 - METODOLOGIA GERAL DE AVALIAÇÃO PARA CURSOS DE FORMAÇÃO EM SOFT SKILLS

Autores:

Diana Aguiar Vieira, Ana Cláudia Rodrigues, Isabel Ardions, Manuel Salvador Araújo Paula Carvalho & Viviana Meirinhos (ISCAP - Politécnico do Porto)

Como citar este relatório:

Vieira, D. A., Rodrigues, A.C., Ardions, I., Araújo, M.S., Carvalho, P., & Meirinhos, V. (2021). *Metodologia Geral de Avaliação para Cursos de Formação em Soft Skills. ULISSE IO4 Relatório 5*. Retirado do website do projeto ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability - n.º 2018-1-IT01-KA203-048286, co-financiado pelo Programa da União Europeia ERASMUS+. <https://ulisseproject.eu/>

Com a colaboração de:

Antonella Magliocchi, Gualtiero Fantoni, Alessandro Guadagni, Rossano Massai, Chiara Pasca, Mariangela Barbarito (UNIFI); Domingo Galiana Lopera, Dolores Lopez Martinez, Abel Torrecillas Moreno, José Juan López Espín, María José López Sánchez (UMH); Anda Paegle (LU); Donata Gabelloni, Riccardo Aprea (ERRE QUADRO).

Declaração de conteúdo original:

O conteúdo deste documento é original e inédito, salvo indicação em contrário. A referência a material previamente publicado e ao trabalho de outros é feita através da respetiva citação.

Disclaimer



This report contains material which is the copyright of ULISSE Consortium Parties. All ULISSE Consortium Parties have agreed that the content of the report is licensed under a Creative Commons Attribution Non Commercial Share Alike 4.0 International License. ULISSE Consortium Parties does not warrant that the information contained in the Deliverable is capable of use, or that use of the information is free from risk, and accept no liability for loss or damage suffered by any person or any entity using the information.

Copyright notice

© 2018 - 2020 ULISSE Consortium Parties.

Índice

Índice	3
INTRODUÇÃO	4
Avaliação de Curso de Formação em Soft Skills	5
ULISSE Enquadramento Geral de Avaliação	7
Linhas de orientação ULISSE para a análise de dados	11
REFERÊNCIAS	14
ANNEXOS - QUESTIONÁRIOS ULISSE	16
1.1. <i>Questionário principal para registo</i>	16
1.2. <i>Questionário principal sem formulário de registo</i>	23
2. <i>Questionário de Satisfação com a Ação de Formação</i>	29
3. <i>Questionário de Satisfação com o Curso</i>	30
4. <i>Avaliação de pares</i>	31
5. <i>Questionário sobre transferência e aprendizagem pós-formação</i>	33

INTRODUÇÃO

O presente relatório é parte integrante do projeto ULISSE “Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability”, 2018-1-IT01-KA203-048286. Mais precisamente, é o resultado final do Produto Intelectual 4 do projeto ULISSE.

De acordo com a proposta de projeto submetida ao programa da União Europeia Erasmus+, o objetivo deste Produto Intelectual é desenvolver uma metodologia de avaliação para cursos de formação em Soft Skills.

Na primeira parte são apresentadas as perguntas gerais sobre a metodologia de avaliação em cursos de formação em Soft Skills, realçando vários aspetos importantes a considerar no planeamento da metodologia de avaliação a utilizar.

A segunda parte deste relatório apresenta a metodologia de avaliação geral desenvolvida neste projeto. São descritas linhas de orientação detalhadas, e são explicadas em detalhe todas as fases de planeamento específicas de forma a permitir a replicação da metodologia de avaliação em outros projetos.

Por último, são feitas várias referências a recursos de avaliação em Soft Skills para exploração/estudo adicional.

Avaliação de Curso de Formação em Soft Skills

Esta sessão aborda linhas de orientação gerais relacionadas com metodologia de avaliação. Devem ser consideradas várias etapas essenciais na preparação da avaliação de cursos de formação em Soft Skills.

Para conceber os processos de avaliação é necessário começar por uma definição clara dos objetivos da avaliação. Estes objetivos podem estar relacionados com uma motivação pré-formação, com a satisfação com unidades do curso, com a satisfação geral do curso, com a eficácia do curso e/ou com a transferência da formação.

A etapa seguinte é definir *o que* precisa de ser avaliado para atingir os objetivos da avaliação. Para realizar esta tarefa é necessário saber quais são os resultados esperados da formação. De facto, os resultados esperados da aprendizagem estão estritamente ligados ao planeamento da avaliação do curso. Consequentemente, é necessário um foco na avaliação por altura do planeamento do curso e da preparação do programa curricular. Este aspeto é crucial, pois conduzirá ao que deve ser avaliado.

No que diz respeito às Soft Skills, é também importante considerar três elementos que precisam de estar presentes para a demonstração de um comportamento competente: Conhecimento, prática e motivação. **Conhecimento** refere-se ao entendimento cognitivo sobre uma determinada soft skill, e podemos afirmar que reflete uma componente “não-tão-soft” de cada soft skill. Uma vez conseguido um entendimento cognitivo, é necessária experiência para o aplicar de forma comportamental (**prática**). Finalmente, a **motivação** é fundamental para demonstrar uma skill. Na realidade, uma vez desenvolvida uma skill, a pessoa pode escolher utilizá-la (demonstrá-la) ou não. Se alguém acreditar que as suas ações não terão as consequências desejadas, então não terá incentivo para realizar uma determinada ação (Bandura, 1986, 1997). Assim, o contexto no qual se espera que uma determinada soft skill seja utilizada é um fator crucial quando falamos de motivação. Além disso, a autoeficácia das soft-skills é essencial. Bandura (1986) define autoeficácia como a crença nas capacidades de alguém se organizar e executar as ações necessárias para gerir situações prospetivas. Consequentemente, as pessoas tendem a escolher atividades nas quais se sentem competentes e confiantes, e evitam aquelas que não dominam (Bandura, 1997). A autoeficácia foi identificada como sendo o estado positivo de desenvolvimento psicológico de um indivíduo principal necessário para adquirir soft skills e resultados de empregabilidade (Audibert et al., 2020; Erozkán, 2013; Vieira & Coimbra, 2008; Vieira & Theotonio, 2018). A avaliação deveria ser considerada em termos de avaliação de probabilidades sobre desempenhos futuros. Na verdade, é necessário explorar a probabilidade de algo acontecer, neste caso a probabilidade de por em prática uma soft skill aprendida na ação de formação (Cimatti, 2016). Concluindo, ao avaliar soft skills é importante considerar o conhecimento, comportamento e atitudes relacionados com cada soft skill da ação de formação. No processo de desenvolvimento de uma soft skill é também importante considerar as necessidades do formando para saber qual é a skill (conhecimento), como a utilizar (comportamento), e o que pensa e sente sobre essa skill (atitude).

É possível utilizar várias ferramentas para avaliar soft skills. Os questionários de autoavaliação e/ou avaliação por pares são os mais comuns (Cinque, 2015). A

observação externa do desempenho também pode ser utilizada, de preferência com o apoio de listas de verificação por parte dos observadores.

Para conceber os questionários sobre os resultados da aprendizagem esperados, os formadores podem criar perguntas sobre o conhecimento da skill que reflita o tipo de aprendizagem cognitiva esperada a ser adquirida pelos formandos. Os comportamentos ou a prática podem ser avaliados através de observação direta de situações estruturadas (por exemplo: simulação de papéis) e/ou da criação de perguntas devidamente enquadradas em que os formandos têm de identificar o comportamento mais adequado em situações específicas. As atitudes podem ser avaliadas através de frases no questionário relacionadas com os pensamentos, as emoções e/ou os comportamentos necessários para aplicar a respetiva skill. Conforme foi já mencionado, os aspetos motivacionais não devem ser negligenciados, e a avaliação da autoeficácia é adequada nestas circunstâncias. O número de perguntas, cenários e /ou frases depende do número de resultados da aprendizagem esperados.

Ao considerar quem deve participar no processo de avaliação, a melhor opção na avaliação de soft skills é recolher evidências provenientes de várias fontes. Considerando o contexto formativo, isto significa que não só os formandos devem autoavaliar-se, como devem também ser avaliados pelos seus pares e pelos formadores (Cimatti, 2016; Ricchiardi & Emanuel, 2018). Por último, os momentos de avaliação devem ser definidos durante a fase de planeamento do curso. Os formandos podem ser avaliados antes, durante e depois da ação de formação.

ULISSE Enquadramento Geral de Avaliação

Nesta parte do relatório abordaremos a metodologia de avaliação geral desenvolvida neste projeto. Em primeiro lugar, é importante clarificar os procedimentos específicos de avaliação que foram utilizados.

Os formadores são responsáveis por implementar as ferramentas para avaliação dos resultados da aprendizagem. No primeiro dia de cada ação de formação, os formadores devem dividir os estudantes em grupos de dois ou mais participantes, explicando que os grupos ou pares se manterão ao longo do curso. Isto é importante para facilitar o conhecimento entre formandos, e a avaliação entre pares que decorre no final do curso.

Outro aspeto importante do processo de avaliação é a criação de **grupos de controlo** compostos por estudantes que não participarão no curso e a quem é pedido para responder aos questionários. Os grupos de controlo foram criados para avaliar os resultados da aprendizagem dos estudantes que participam no curso em contraposição com os que não participam. Os parceiros incluíram no grupo de controlo os estudantes que se candidataram ao curso mas que foram excluídos (por não preencherem os critérios definidos ou por ter sido atingido o número máximo de participantes), ou estudantes que não se candidataram mas que estão dispostos a ajudar no processo de avaliação do curso. A avaliação do grupo de controlo decorreu duas vezes: antes do curso e imediatamente a seguir a ele.

Todos os questionários foram traduzidos para as línguas nacionais respetivas antes do início do curso. A plataforma online LimeSurvey foi identificada como a ferramenta mais adequada para recolher o feedback dos participantes ao longo do curso de soft skills. Os questionários online estão disponíveis em inglês e nas línguas da parceria: Espanhol, Italiano, Letão e Português.

A Tabela 1 resume a metodologia de avaliação utilizada no projeto ULISSE para avaliar o curso de soft skills, especificando os momentos de recolha dos dados, objetivos de avaliação para cada ferramenta, identificando o questionário que deve ser utilizado num dado momento, e o respetivo grupo-alvo da avaliação.

Tabela 1 - Metodologia geral de avaliação ULISSE

Quando	Objetivo da avaliação / Porquê	Como (Questionários)	Quem
Antes do curso Durante a candidatura	Sondar a motivação prévia dos estudantes para a utilizar como critério de seleção Criar uma linha de base	1.1. Questionário principal com formulário de registo	Estudantes candidatos (Se houver 25 estudantes registados que não participem no curso, estes serão utilizados como grupo de controlo)
		1.2. Questionário principal sem formulário de registo	Estudantes não-candidatos (Este questionário apenas será necessário se houver menos de 25 estudantes registados que não participem no curso, estes serão utilizados como grupo de controlo)
Durante o curso Final de cada ação de formação	Avaliar a satisfação com a Ação de Formação	2. Questionário de Satisfação com a Ação de Formação	Participantes (estudantes selecionados para participar no curso)
No final do curso Final da última ação de formação	Avaliar a satisfação com o curso	3. Questionário de Satisfação com o Curso	Participantes
	Avaliar a eficácia do curso no desenvolvimento de soft skills	1,2. Questionário principal sem formulário de registo	Participantes Não-participantes / Estudantes não-candidatos
		4. Avaliação de pares	Participantes do curso
Um mês após o curso	Transferência da formação	5. Questionário sobre transferência e aprendizagem pós-formação	Participantes

Foram concebidos vários questionários no contexto do projeto ULISSE. Todos os questionários eram compostos essencialmente por perguntas de resposta fechada e com respostas em formato “escala de Likert”. Abaixo apresenta-se a descrição de cada ferramenta (questionário). A versão integral em inglês das ferramentas de avaliação utilizadas durante os quatro cursos de formação em soft skills que decorreram em Itália, na Letónia, em Portugal e em Espanha encontra-se nos anexos.

1.1. Questionário principal com formulário de registo

Esta ferramenta baseia-se em questões preparadas pelos formadores para avaliar: a) conhecimento sobre soft skills; e, b) prática (com base em cenários). Além disso, e com base nos resultados esperados da aprendizagem para cada ação de formação, foi concebido um questionário por um especialista em autoeficácia para aferir as atitudes dos formandos relacionadas com soft skills (parte motivacional). Nestas três secções

incluímos o conhecimento ou as técnicas práticas que foram ensinadas em cada ação de formação. Ao conceber os questionários, é importante não fazer referência a conceitos demasiado abrangentes (como por exemplo “criatividade”), mas sim dividi-los em micro-skills pois assim serão avaliados mais facilmente.

Tabela 2 - Metodologia utilizada na conceção do conteúdo

Competência / Aptidão (Skill)	Conhecimento “parte não-tão-soft”	Prática Conhecimento em prática	Motivação/Atitude (auto-eficácia) Dos Resultados da Aprendizagem comportamentais
Criatividade Resolução de problemas	3 perguntas	3 cenários	5 frases
Gestão de conflitos Flexibilidade	3 questões	3 cenários	5 frases
Foco nas necessidades do cliente Prontidão para aprender	3 questões	3 cenários	5 frases
Pensamento crítico	3 perguntas	3 cenários	5 frases

1.2. Questionário principal sem formulário de registo

Este questionário tem a mesma estrutura do questionário 1.1, mas não tem as perguntas utilizadas para o registo na formação sobre a motivação prévia.

2. Questionário de Satisfação com a Ação de Formação

Cada ação de formação foi avaliada individualmente, e este questionário foi respondido pelos formandos no final de cada dia de formação, com foco em 5 dimensões diferentes: a) Clareza dos objetivos do workshop; b) Nível de interatividade; c) Relevância dos tópicos apresentados; d) Qualidade das apresentações; e, e) Utilidade da ação de formação para o desenvolvimento de soft skills. O questionário 2 foi implementado diariamente para avaliar cada ação de formação e para monitorizar o processo do curso de formação.

3. Questionário de Satisfação com o Curso

Foram distribuídos questionários de satisfação no final do curso para uma avaliação geral.

4. Avaliação de pares: Este questionário contém 20 perguntas relacionadas com os aspetos comportamentais que se espera desenvolver no curso. É importante que os formadores sublinhem que este questionário não tem por objetivo avaliar os próprios formandos, mas sim o curso. Além disso, importa ressaltar que as respostas são

anónimas, e a equipa do projeto apenas saberá quem está a ser avaliado e não quem avaliou.

5. Questionário sobre transferência e aprendizagem pós-formação

O mais importante resultado é a implementação prática das soft skills no dia-a-dia. Para avaliar este aspeto de forma eficaz, é necessário saber se os formandos aplicam as soft skills que aprenderam no seu dia-a-dia.

Linhas de orientação ULISSE para a análise de dados

As linhas de orientação para a análise de dados com base nas ferramentas de avaliação estão apresentadas na Tabela 3. A plataforma LimeSurvey permite a exportação das respostas dos formandos para um ficheiro Microsoft Excel. Após este processo, a tabela abaixo demonstra o que pode ser feito com o Microsoft Excel.

Tabela 3 - Linhas de orientação para a análise de dados

Objetivo da avaliação	Questionário	Quem	
Sondar a motivação prévia dos estudantes para a utilizar como critério de seleção Criar uma linha de base	1.1. Questionário principal com formulário de registo	Estudantes candidatos	1) “SECÇÃO 1”: Confiança” Comparar as médias de cada um dos 5 grupos de perguntas (relacionadas com cada uma das ações de formação) “SECÇÕES 2 & 3”: Comparar as médias das respostas corretas sobre o conhecimento e situações (3 perguntas relacionadas com cada uma da ações de formação)
	1.2. Questionário principal sem formulário de registo	Estudantes não-candidatos	2) Comparar as médias antes e depois
Avaliar a satisfação com a Ação de Formação	2. Questionário de Satisfação com a Ação de Formação	Participantes	3) Médias de cada pergunta por ação de formação
Avaliar a satisfação com o curso	3. Questionário de Satisfação com o Curso	Participantes	4) Médias de cada pergunta
Avaliar a eficácia do curso no desenvolvimento de soft skills	1,2. Questionário principal sem formulário de registo	Participantes Não-participantes / Estudantes não-candidatos	Mesmo procedimento descrito em 1)
	4. Avaliação de pares	Participantes do curso	5) Médias de cada questão
Transferência da formação	5. Questionário sobre transferência e aprendizagem pós-formação	Participantes	6) Descrever o número de respostas sim/não nas primeiras 2 perguntas; pergunta 3 (confiança): comparar com as médias de 1) e 1.1) para cada grupo de perguntas (as 5 perguntas para cada ação de formação) - pergunta 4: Médias de cada questão

Conclusões

A metodologia apresentada neste relatório foi devidamente modelada para a avaliação dos resultados da aprendizagem do curso de formação em soft skills ULISSE. No entanto, este exemplo pode ser aplicado em outros cursos de formação em soft skills.

Conforme foi já mencionado, a metodologia de avaliação adotada no projeto está intimamente relacionada com o trabalho desenvolvido no IO3 (em particular com a “A4 - Conceção dos programas, recolha e preparação de materiais de formação para as skills em falta”) e com a definição dos resultados de aprendizagem esperados. Os resultados são o ponto de partida para a conceção da avaliação da formação.

Neste contexto, os resultados da formação bem sucedidos podem ser identificados pelas respostas às seguintes perguntas: a) Como será o sucesso do curso de formação?; b) Reagirão os formandos favoravelmente à formação?; c) Até que ponto irão os formandos adquirir o conhecimento e as skills esperados com base na sua participação na formação?; e, d) Irão os formandos aplicar o que aprenderam durante a formação quando voltarem ao seu contexto quotidiano?

É muito importante colocar o foco na transferência da formação, i.e., no grau de aplicação em contexto quotidiano daquilo que os formandos aprenderam na formação. O questionário de transferência e a aprendizagem pós-formação tem como objetivo aferir em que medida ocorreu a transferência da formação.

Além disso, para avaliar soft skills é necessário evitar vieses resultantes de uma confusão sobre o que se entende por soft skills. Isto é exequível através de indicadores comportamentais, cognitivos e motivacionais para cada skill, em detrimento da sua nomenclatura.

Em conclusão, esperamos que o desenvolvimento de soft skills, altamente valorizadas pelas empresas, tenha um impacto positivo na empregabilidade de alunos/estudantes (Robles, 2012; Succi & Canovi, 2019; Vieira et al., 2017).

REFERÊNCIAS

Audibert, A., Vieira, D.A., Andrade, A., & Oliveira, M.Z. (2020). Transversal and Professional Skills Self-Efficacy Scale: Cultural Adaptation and Evidence of Validity. *Trens in Psychology*, 28 (3).

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman.

Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for Quality Research*, 10(1).

Cinque, M. (2016). “Lost in translation”. Soft skills development in European countries. *Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389-427.
[https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)

Erozkan, A. (2013). The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(2), 739-745. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1017303>

Ricchiardi, P., & Emanuel, F. (2018). Soft Skill Assessment in Higher Education. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, 18, 21-53.
<https://doi.org/10.7358/ecps-2018-018-ricc>

Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>

Succi, C., & Canovi, M. (2019). Soft skills to enhance graduate employability: Comparing students and employers' perceptions. *Studies in Higher Education*, 1-14.
<https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1585420>

Vieira, D. & Coimbra, J. L. (2008). La transition de l'enseignement supérieur pour le travail : Auto-efficacité, attentes de résultats et objectifs vocationnels. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 37 (1), 91-112.

Vieira, D. A., Marques, A. P., & Costa, L. G. (2017). Prepared to work? The role of transversal skills in transition-to-work. In A.P. Marques, C. Sá, J.R. Casanova & L. S. Almeida (Orgs.), *Ser Diplomado do Ensino Superior: Escolhas, Percursos e Retornos* (pp. 109-118). Braga: Centro de Investigação em Educação (CIEd), Instituto de Educação, Universidade do Minho.

Vieira, D. A., & Theotonio, M. (2018). Autoeficácia e sucesso na transição para o trabalho: um estudo longitudinal. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 19 (1), 31-39.

Referências complementares

Almerich, G., Suarez-Rodriguez, J., Diaz-Garcia, I., & Orellana, N. (2020). Structure of 21st century competences in students in the sphere of education. influential personal factors. *educacion xx1*, 23(1), 45-74.

<https://doi.org/10.5944/educXX1.23853>

Andrews, J., & Higson, H. (2010). Graduate Employability, 'Soft Skills' Versus 'Hard' Business Knowledge: A European Study. *Higher Education in Europe*.

<https://doi.org/10.1080/03797720802522627>

Binkley, M., Erstad, O., Herman, J., Raizen, S., Ripley, M., Miller-Ricci, M., & Rumble, M. (2012). Defining Twenty-First Century Skills. Em P. Griffin, B. McGaw, & E. Care (Eds.), *Assessment and Teaching of 21st Century Skills* (pp. 17-66). Springer Holanda. https://doi.org/10.1007/978-94-007-2324-5_2

Boyce, G., Williams, S., Kelly, A., & Yee, H. (2010). Fostering deep and elaborative learning and generic (soft) skill development: The strategic use of case studies in accounting education. *Accounting Education*.

<https://doi.org/10.1080/09639280121889>

Durlak, J. A. (2016). Programme implementation in social and emotional learning: Basic issues and research findings. *Cambridge Journal of Education*, 46(3), 333-345.

<https://doi.org/10.1080/0305764X.2016.1142504>

Garcia-Esteban, S., & Jahnke, S. (2020). Skills in European higher education mobility programmes: Outlining a conceptual framework. *Higher Education Skills and Work-Based Learning*, 10(3), 519-539. <https://doi.org/10.1108/HESWBL-09-2019-0111>

Laguna-Sánchez, P., Abad, P., de la Fuente-Cabrero, C., & Calero, R. (2020). A University Training Programme for Acquiring Entrepreneurial and Transversal Employability Skills, a Students' Assessment. *Sustainability*, 12(3), 796.

<https://doi.org/10.3390/su12030796>

Litecky, C. R., Arnett, K. P., & Prabhakar, B. (2016). The Paradox of Soft Skills versus Technical Skills in is Hiring. *Journal of Computer Information Systems*.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08874417.2004.11645818>

Osher, D., Kidron, Y., Brackett, M., Dymnicki, A., Jones, S., & Weissberg, R. P. (2016). Advancing the Science and Practice of Social and Emotional Learning: Looking Back and Moving Forward. *Review of Research in Education*, 40(1), 644-681.

<https://doi.org/10.3102/0091732X16673595>

Paricio Royo, J. (2020). "Competency-based design". . . Was this what we needed? *Redu-Revista de Docencia Universitaria*, 18(1), 47-70.

<https://doi.org/10.4995/redu.2020.13205>

Van der Velden, B., Millner, S., & Van der Heijden, C. (2016). Comparing the Development of Transversal Skills between Virtual and Physical Exchanges. Em *Research-publishing.net*. Research-publishing. <https://eric.ed.gov/?id=ED571364>

ANNEXOS - QUESTIONÁRIOS ULISSE

1.1. Questionário principal para registo



ULISSE Curso de Formação em Soft Skills - Formulário de Candidatura

Este questionário integra-se no âmbito do projeto internacional “ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability” financiado pelo Programa Europeu Erasmus+ (Projeto Número: 2018-1-IT01-KA203-048286).

Um dos nossos objetivos é o de adaptar o perfil dos diplomados do Ensino superior às competências e aptidões exigidas pelo mercado de trabalho. Neste contexto, o curso de formação em soft skills tem como objetivo desenvolver as aptidões valorizadas pelos empregadores.

Para formalizar a sua candidatura, responda às perguntas abaixo. Obrigado(a).

Política de privacidade e consentimento

Compreendo que as minhas respostas a este questionário são confidenciais e serão utilizados exclusivamente no âmbito do projeto ULISSE. Concordo que os meus dados sejam utilizados pelo projeto ULISSE mesmo que eu não seja selecionado(a) para o curso de formação em soft skills. Se for esse o caso, permito ser contactado(a) pelo projeto ULISSE no futuro.

Consinto que as minhas respostas a este inquérito sejam armazenadas nos servidores do ISCAP e estou informado/a que

caso tenha introduzido algum dado pessoal na resposta ao mesmo, posso exercer a qualquer momento os meus direitos de

acesso, retificação, cancelamento ou oposição (direitos ARCO) consignados nos artigos 15.º a 21.º do RGPD enviando

uma mensagem de correio eletrónico para gaie.edu@iscap.ipp.pt. Informação: Em caso de conflito entre os direitos ARCO e a Legislação em vigor, prevalecerá sempre o preceituado na Legislação. Pode solicitar uma cópia de todos os seus dados pessoais ao Encarregado da Proteção de Dados do P.PORTO (DPO) através do canal de contacto disponível em <https://ipp.pt>. Se considerar que os seus direitos de proteção de dados não estão a ser observados por um indivíduo ou instituição, deve contactar o Gabinete do Comissário para a proteção dos dados.

Concordo com os termos da política de privacidade e consentimento acima descritos e quero prosseguir

SECÇÃO 0 - Identificação

1. País: Itália Letónia Portugal Espanha

2. Nome próprio e apelido:

3. Idade (em números):

4. Sexo: Masculino Feminino Não binário

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

5. Curso:

6. Grau: _Licenciatura _Mestrado Outro (indicar)

7. Tem experiência profissional? _não _sim (por favor, indique quantos anos em números)

8. e-Mail:

9. Telemóvel:

10. Por que motivo se candidata a esta formação?

11. Para cada uma das frases abaixo, por favor indique o número que melhor descreve a sua situação.

1 = Discordo totalmente 2 = Discordo 3 = Concordo parcialmente 4 = Concordo 5 = Concordo plenamente

11.1. Aprender novos conteúdos e comportamentos é fácil para mim	1	2	3	4	5
11.2. Tenho disponibilidade para participar em todos os workshops	1	2	3	4	5
11.3. Faço tudo o que posso para desenvolver-me mais enquanto profissional	1	2	3	4	5
11.4. Adoro ter um papel ativo durante os workshops	1	2	3	4	5
11.5. Preciso mesmo de desenvolver as minhas soft skills	1	2	3	4	5
11.6. Quero aplicar as soft skills deste curso ao meu dia-a-dia	1	2	3	4	5
11.7. Terei tempo para realizar as atividades entre workshops	1	2	3	4	5
11.8. Este curso irá melhorar a minha empregabilidade					
11.9. Faço tudo o que posso para desenvolver-me mais enquanto pessoa	1	2	3	4	5
11.10. Gosto de pensar em formas de melhorar o meu comportamento	1	2	3	4	5
11.11. Estou muito motivado/a para participar neste curso	1	2	3	4	5

SECÇÃO 1 - Confiança

1. Indique o seu grau de confiança na sua capacidade de realizar cada uma das tarefas descritas abaixo.

1 = Nada confiante 2 = Um pouco confiante 3 = Confiante 4 = Muito confiante 5 = Plenamente confiante

	Grau de confiança				
1.1. Colaborar com os outros para produzir resultados criativos	1	2	3	4	5
1.2. Ser criativo(a) ao tentar resolver um problema	1	2	3	4	5
1.3. Recorrer a técnicas criativas	1	2	3	4	5
1.4. Aplicar a técnica de Brainstorming	1	2	3	4	5
1.5. Aplicar a técnica de associação de palavras aleatórias	1	2	3	4	5
1.6. Utilizar a uma comunicação empática na resolução de conflitos	1	2	3	4	5
1.7. Escolher o estilo mais adequado para resolver um conflito	1	2	3	4	5
1.8. Pôr em prática a capacidade de negociação	1	2	3	4	5
1.9. Ser assertivo(a) na comunicação com outros durante um conflito	1	2	3	4	5

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

1.10. Prevenir conflitos	1	2	3	4	5
1.11. Tomar as decisões corretas na resolução de problemas	1	2	3	4	5
1.12. Aplicar um método estruturado na resolução de problemas	1	2	3	4	5
1.13. Identificar os meus próprios vieses cognitivos	1	2	3	4	5
1.14. Encarar os problemas de forma positiva	1	2	3	4	5
1.15. Identificar vieses cognitivos nos outros	1	2	3	4	5
1.16. Compreender as necessidades efetivas do outro	1	2	3	4	5
1.17. Conceber/liderar uma conversa	1	2	3	4	5
1.18. Perspetivar a conversa a longo-prazo	1	2	3	4	5
1.19. Reconhecer o estilo comportamental	1	2	3	4	5
1.20. Saber como falar com pessoas diferentes	1	2	3	4	5

SECÇÃO 2 - Conhecimento

2. Para cada afirmação/pergunta abaixo, escolha a opção que considera acertada.

2.1. Relativamente ao pensamento divergente, qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- a) É regulado por padrões
- b) Movimenta-se com um determinado propósito
- c) Cria novos caminhos
- d) Não sei

2.2. Qual dos seguintes NÃO É uma barreira à criatividade?

- a) Medo de falhar
- b) Confiar em si próprio
- c) Conformismo
- d) Não sei

2.3. Qual dos seguintes comportamentos estimula a criatividade?

- a) Levantar as sobrancelhas
- b) Cruzar os braços e as pernas
- c) Olhar continuamente para o chão
- d) Não sei

2.4. Relativamente ao Conflito de Equipa, qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- a) Deve ser evitado
- b) É importante para o sucesso da equipa
- c) É sempre destrutivo
- d) Não sei

2.5. Qual dos seguintes é o melhor estilo de comunicação para Conflitos Interpessoais?

- a) Estilo agressivo
- b) Estilo passivo-agressivo
- c) Estilo assertivo
- d) Não sei

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

2.6. Qual das seguintes variáveis promove uma melhor Gestão de Conflitos Organizacionais?

- a) Um ambiente psicologicamente seguro
- b) Um bom salário
- c) Boas instalações
- d) Não sei

2.7. Pensamento crítico pode definir-se como:

- a) A capacidade de pensar criticamente sobre pensamentos e argumentos próprios e de outros
- b) A atitude de ser crítico(a) em relação ao comportamento do(s) outro(s)
- c) Recorrer a argumentos para impor o próprio ponto de vista sobre um determinado tópico
- d) Não sei

2.8. Uma argumentação/discussão é:

- a) Duas pessoas que têm diferentes pontos de vista sobre um tópico a ser conciliados
- b) Um conjunto de premissas interligadas que têm como objetivo gerar uma série de conclusões
- c) Um tópico sobre o qual é possível discutir recorrendo a declarações lógicas
- d) Não sei

2.9. Uma das principais barreiras à resolução de problemas é:

- a) Ter um Q. I. baixo
- b) Não ter o conhecimento sobre um determinado assunto
- c) Rigidez funcional
- d) Não sei

2.10. O que é um cliente?

- a) Um indivíduo que compra bens ou serviços
- b) Um negócio que compra os bens ou serviços de outra empresa
- c) Um indivíduo ou negócio que compra os bens ou serviços de outra empresa
- d) Não sei

2.11. Qual é o primeiro fator importante no diálogo com o comprador?

- a) Apresentar-se pormenorizadamente
- b) Prestar grande atenção às necessidades e opiniões dos clientes
- c) Descrever o produto ou serviço o mais detalhadamente possível
- d) Não sei

2.12. O que compra o cliente?

- a) Preço, custo, valor
- b) a transformação que quer na sua própria vida
- c) Ambas as respostas (anteriores) estão corretas
- d) Não sei

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

SECÇÃO 3 - Situações

3. Leia as situações descritas abaixo, e escolha a opção que considera acertada:

3.1 No seu primeiro dia de trabalho, o seu gerente dá-lhe instruções sobre como realizar as tarefas inerentes ao seu trabalho. O dia começa bastante bem, e sente que está a fazer um bom trabalho. No entanto, ao início da tarde o seu computador começa a ficar muito lento. O que faria?

- a) Continua a trabalhar como se nada tivesse acontecido, afinal esta foi a ferramenta que a empresa lhe deu para trabalhar.
- b) Antes de voltar a falar com o gerente, pensa rapidamente sobre as causas do problema e estratégias que pode utilizar para resolver o problema, e se for adequado (por exemplo, reiniciar o computador, instalar uma atualização de software, etc.), tentar implementá-las por iniciativa própria.
- c) Nunca tentaria resolver um problema sozinho(a), o gerente deverá ter todas as respostas e dirige-se imediatamente a ele para reportar o problema.
- d) Não sei

3.2. Um cliente dirige-se a si para dizer que não está a ter os resultados esperados com um dos produtos da sua empresa. O que faria?

- a) Pergunta-lhe em que circunstâncias e como é que está a utilizar o produto, e tenta pensar rapidamente com ele onde poderá estar o problema e como pode conseguir melhores resultados na utilização do produto.
- b) Reporta o problema ao seu superior hierárquico e espera por uma resposta.
- c) Mostra-se empático para com o cliente e encoraja-o a apresentar uma queixa formal da empresa.
- d) Não sei

3.3. Um dos processos pelos quais é responsável precisa de uma atualização e melhoria para otimizar o resultado. Comenta a situação com uma colega que lhe diz que não deveria pensar demais no assunto e deixar tudo como está. O que faria?

- a) Seguiria o conselho da sua colega e não faria nada.
- b) Prepara uma estratégia para culpar a sua colega caso o seu superior hierárquico se aperceba que devia ter proposto uma melhoria para o processo.
- c) Analisa o processo, questiona outros colegas, clientes e fornecedores, e propõem ao seu superior hierárquico algumas alterações para melhorar a rentabilidade do processo.
- d) Não sei

3.4. Numa situação de conflito com outra pessoa, é importante:

- a) Explorar bem a situação e certificar-se que não qualquer mal-entendido possivelmente causado por preconceito ou estereótipo
- b) Ser rápido(a) a reagir à situação para garantir uma vantagem competitiva e marcar território
- c) Deixar a situação passar, pois o problema resolver-se-á por si
- d) Não sei

3.5. Numa negociação entre duas equipas, qual seria a melhor estratégia para atingir o objetivo da sua equipa?

- a) Oferecer algo material para que a outra equipa mude de estratégia e, assim, ganhar a negociação

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

- b) Esconder a nossa intenção e tentar convencer a outra equipa a fazer o que é do nosso interesse
- c) Apresentar as nossas intenções e perguntar pelas intenções dos outros, para avaliar se são compatíveis
- d) Não sei

3.6. A principal estratégia que eu escolheria para aplicar na instituição relativamente à Gestão de Conflitos seria:

- a) Oferecer serviços de mindfulness e formação em negociação
- b) Criar uma cultura de segurança psicológica através de um estilo de liderança coach e onde existe um feedback diário
- c) Criar regulamentos que possam punir comportamentos negativos e premiar comportamentos de cidadania organizacional
- d) Não sei

3.7. Está a analisar algumas notícias sobre a situação da COVID-19. O jornalista escreve que “Dada a informação sobre pandemias passadas, podemos dizer que a COVID-19 é a pandemia menos severa de sempre.” O que pensaria sobre esta afirmação?

- a) O jornalista argumentou de forma adequada e acredita no que ele escreveu.
- b) O jornalista não argumentou de forma adequada, por isso para de ler o artigo pois já não o considera credível.
- c) O jornalista argumentou de forma adequada, mas as premissas são fracas e alguns conceitos não estão bem definidos. Questiona-se sobre como afirmar se o argumento é verdadeiro ou falso.
- d) Não sei

3.8. Está a trabalhar num projeto no seu local de trabalho e, devido a um grande atraso de um fornecedor, não poderá esperar pela sua entrega, caso contrário ficará em falta com o seu cliente. O que faria?

- a) Recorre a técnicas de pensamento crítico para convencer o seu cliente que o atraso no projeto não é nada de mais.
- b) Identifica, entre as ferramentas para a resolução de problemas que conhece, aquela que é mais adequada para dar resposta a esta situação.
- c) Prepara-se para uma discussão com o seu fornecedor.
- d) Não sei

3.9. Está a trabalhar num projeto com mais 3 pessoas para uma disciplina do seu Mestrado. Quando precisa de encontrar uma solução para um problema e conceber uma tarefa para o resolver, repara que a sua equipa é muito pouco eficiente: cada reunião demora cerca de 4 horas e tem dificuldade em encontrar uma solução clara. O que faria?

- a) Decide passar a ter as reuniões online. Trabalhar remotamente pode mitigar as atividades desnecessárias que decorrem durante as reuniões.
- b) Planeia um brainstorming estruturado. Seleciona uma ferramenta para a resolução de problemas e estrutura o brainstorming com base nessa ferramenta, transmite as regras aos seus colegas de equipa estabelecendo um objetivo claro e um prazo.
- c) Decide realizar a atividade sozinho(a) utilizando a abordagem TRIZ. Depois, comunica o resultado aos restantes membros da equipa e, se necessário, discute com eles as alterações.
- d) Não sei

3.10. O cliente não quer adquirir um determinado produto ou serviço porque o seu preço e qualidade parecem não lhe agradar.

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

- a) Começa imediatamente a falar sobre outro produto - explica o quão bom o produto é e que é bastante popular entre outros clientes.
- b) Fará perguntas adicionais para explorar as necessidades do cliente em profundidade e, depois, realçando as características desse ou de outro produto, explica porque é que poderá ser útil ao cliente.
- c) Explica que, na verdade, a sua empresa tem um grupo-alvo diferente, e que o cliente parece não fazer parte desse grupo.
- d) Não sei

3.11. O cliente não consegue decidir se deve comprar um determinado produto, pois já tem dois produtos semelhantes em mente e que viu em outras lojas.

- a) Responde-lhe: “Sim, veja os outros dois produtos e caso decida comprar este fico a aguardar um e-mail seu”.
- B) Oferece a possibilidade de experimentar o produto por 14 dias, após os quais contactará o cliente por telefone para saber se está satisfeito.
- c) Responde-lhe: “Não, ouvi más críticas sobre esses produtos, recomendo que não os adquira”.
- d) Não sei

3.12. O cliente veio para resolver problemas relacionados com o lar, problemas de saúde, expressar opiniões políticas, ou para tratar de assuntos semelhantes.

- a) Escuta-o e concorda que a situação é triste, e que acrescenta dados da sua vida.
- b) Responde-lhe: “Sim, eu compreendo a sua situação. Mas posso pedir-lhe que seja mais específico sobre o que realmente precisa, e talvez eu possa ajudar?” E, depois, realçando as características desse ou de outro produto, explica porque é que poderá ser útil ao cliente.
- c) Responde-lhe: Lamento, mas sinceramente não posso ajudar. Não tenho tempo para estas conversas, pois tenho um plano diário que tenho de cumprir, por isso preciso de dedicar-me a vender produtos.
- d) Não sei

4. Caso pretenda, deixe-nos um comentário.

Agradecemos a sua colaboração.

A equipa do projeto ULISSE

1.2. Questionário principal sem formulário de registo



ULISSE Soft Skills

Este questionário integra-se no âmbito do projeto internacional “ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability” financiado pelo Programa Europeu Erasmus+ (Projeto Número: 2018-1-IT01-KA203-048286).

Um dos nossos objetivos é o de adaptar o perfil dos diplomados do Ensino superior às competências e aptidões exigidas pelo mercado de trabalho. Neste contexto, o curso de formação em soft skills tem como objetivo desenvolver as aptidões valorizadas pelos empregadores.

Por favor, responda às perguntas abaixo. Obrigado(a).

Política de privacidade e consentimento

Compreendo que as minhas respostas a este questionário são confidenciais e serão utilizados exclusivamente no âmbito do projeto ULISSE. Concordo que os meus dados sejam utilizados pelo projeto ULISSE mesmo que eu não seja selecionado(a) para o curso de formação em soft skills. Se for esse o caso, permito ser contactado(a) pelo projeto ULISSE no futuro.

Consinto que as minhas respostas a este inquérito sejam armazenadas nos servidores do ISCAP e estou informado/a que

caso tenha introduzido algum dado pessoal na resposta ao mesmo, posso exercer a qualquer momento os meus direitos de

acesso, retificação, cancelamento ou oposição (direitos ARCO) consignados nos artigos 15.º a 21.º do RGPD enviando

uma mensagem de correio eletrónico para gaie.edu@iscap.ipp.pt. Informação: Em caso de conflito entre os direitos ARCO e a Legislação em vigor, prevalecerá sempre o preceituado na Legislação. Pode solicitar uma cópia de todos os seus dados pessoais ao Encarregado da Proteção de Dados do P.PORTO (DPO) através do canal de contacto disponível em <https://ipp.pt>. Se considerar que os seus direitos de proteção de dados não estão a ser observados por um indivíduo ou instituição, deve contactar o Gabinete do Comissário para a proteção dos dados.

Concordo com os termos da política de privacidade e consentimento acima descritos e quero prosseguir

SECÇÃO 0 - Identificação

1. País: _Itália _Letónia _Portugal _Espanha
2. Nome próprio e apelido:
3. Idade (em números):
4. Sexo: _Masculino _Feminino _Não binário
5. Curso:
6. Grau: _Licenciatura _Mestrado _Outro (indicar)

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

7. Tem experiência profissional? _não _sim (por favor, indique quantos anos em números)

SECÇÃO 1 - Confiança

1. Indique o seu grau de confiança na sua capacidade de realizar cada uma das tarefas descritas abaixo.

1 = Nada confiante 2 = Um pouco confiante 3 = Confiante 4 = Muito confiante 5 = Plenamente confiante

	Grau de confiança				
1.1. Colaborar com os outros para produzir resultados criativos	1	2	3	4	5
1.2. Ser criativo(a) ao tentar resolver um problema	1	2	3	4	5
1.3. Recorrer a técnicas criativas	1	2	3	4	5
1.4. Aplicar a técnica de Brainstorming	1	2	3	4	5
1.5. Aplicar a técnica de associação de palavras aleatórias	1	2	3	4	5
1.6. Utilizar a uma comunicação empática na resolução de conflitos	1	2	3	4	5
1.7. Escolher o estilo mais adequado para resolver um conflito	1	2	3	4	5
1.8. Pôr em prática a capacidade de negociação	1	2	3	4	5
1.9. Ser assertivo(a) na comunicação com outros durante um conflito	1	2	3	4	5
1.10. Prevenir conflitos	1	2	3	4	5
1.11. Tomar as decisões corretas na resolução de problemas	1	2	3	4	5
1.12. Aplicar um método estruturado na resolução de problemas	1	2	3	4	5
1.13. Identificar os meus próprios vieses cognitivos	1	2	3	4	5
1.14. Encarar os problemas de forma positiva	1	2	3	4	5
1.15. Identificar vieses cognitivos nos outros	1	2	3	4	5
1.16. Compreender as necessidades efetivas do outro	1	2	3	4	5
1.17. Conceber/liderar uma conversa	1	2	3	4	5
1.18. Perspetivar a conversa a longo-prazo	1	2	3	4	5
1.19. Reconhecer o estilo comportamental	1	2	3	4	5
1.20. Saber como falar com pessoas diferentes	1	2	3	4	5

SECÇÃO 2 - Conhecimento

2. Para cada afirmação/pergunta abaixo, escolha a opção que considera acertada.

2.1. Relativamente ao pensamento divergente, qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- a) É regulado por padrões
- b) Movimenta-se com um determinado propósito
- c) Cria novos caminhos
- d) Não sei

2.2. Qual dos seguintes NÃO É uma barreira à criatividade?

- a) Medo de falhar
- b) Confiar em si próprio
- c) Conformismo
- d) Não sei

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

2.3. Qual dos seguintes comportamentos estimula a criatividade?

- a) Levantar as sobrancelhas
- b) Cruzar os braços e as pernas
- c) Olhar continuamente para o chão
- d) Não sei

2.4. Relativamente ao Conflito de Equipa, qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- a) Deve ser evitado
- b) É importante para o sucesso da equipa
- c) É sempre destrutivo
- d) Não sei

2.5. Qual dos seguintes é o melhor estilo de comunicação para Conflitos Interpessoais?

- a) Estilo agressivo
- b) Estilo passivo-agressivo
- c) Estilo assertivo
- d) Não sei

2.6. Qual das seguintes variáveis promove uma melhor Gestão de Conflitos Organizacionais?

- a) Um ambiente psicologicamente seguro
- b) Um bom salário
- c) Boas instalações
- d) Não sei

2.7. Pensamento crítico pode definir-se como:

- a) A capacidade de pensar criticamente sobre pensamentos e argumentos próprios e de outros
- b) A atitude de ser crítico(a) em relação ao comportamento do(s) outro(s)
- c) Recorrer a argumentos para impor o próprio ponto de vista sobre um determinado tópico
- d) Não sei

2.8. Uma argumentação/discussão é:

- a) Duas pessoas que têm diferentes pontos de vista sobre um tópico a ser conciliados
- b) Um conjunto de premissas interligadas que têm como objetivo gerar uma série de conclusões
- c) Um tópico sobre o qual é possível discutir recorrendo a declarações lógicas
- d) Não sei

2.9. Uma das principais barreiras à resolução de problemas é:

- a) Ter um Q. I. baixo
- b) Não ter o conhecimento sobre um determinado assunto
- c) Rigidez funcional
- d) Não sei

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

2.10. O que é um cliente?

- a) Um indivíduo que compra bens ou serviços
- b) Um negócio que compra os bens ou serviços de outra empresa
- c) Um indivíduo ou negócio que compra os bens ou serviços de outra empresa
- d) Não sei

2.11. Qual é o primeiro fator importante no diálogo com o comprador?

- a) Apresentar-se pormenorizadamente
- b) Prestar grande atenção às necessidades e opiniões dos clientes
- c) Descrever o produto ou serviço o mais detalhadamente possível
- d) Não sei

2.12. O que compra o cliente?

- a) Preço, custo, valor
- b) a transformação que quer na sua própria vida
- c) Ambas as respostas (anteriores) estão corretas
- d) Não sei

SECÇÃO 3 - Situações

3. Leia as situações descritas abaixo, e escolha a opção que considera acertada:

3.1 No seu primeiro dia de trabalho, o seu gerente dá-lhe instruções sobre como realizar as tarefas inerentes ao seu trabalho. O dia começa bastante bem, e sente que está a fazer um bom trabalho. No entanto, ao início da tarde o seu computador começa a ficar muito lento. O que faria?

- a) Continua a trabalhar como se nada tivesse acontecido, afinal esta foi a ferramenta que a empresa lhe deu para trabalhar.
- b) Antes de voltar a falar com o gerente, pensa rapidamente sobre as causas do problema e estratégias que pode utilizar para resolver o problema, e se for adequado (por exemplo, reiniciar o computador, instalar uma atualização de software, etc.), tentar implementá-las por iniciativa própria.
- c) Nunca tentaria resolver um problema sozinho(a), o gerente deverá ter todas as respostas e dirige-se imediatamente a ele para reportar o problema.
- d) Não sei

3.2. Um cliente dirige-se a si para dizer que não está a ter os resultados esperados com um dos produtos da sua empresa. O que faria?

- a) Pergunta-lhe em que circunstâncias e como é que está a utilizar o produto, e tenta pensar rapidamente com ele onde poderá estar o problema e como pode conseguir melhores resultados na utilização do produto.
- b) Reporta o problema ao seu superior hierárquico e espera por uma resposta.
- c) Mostra-se empático para com o cliente e encoraja-o a apresentar uma queixa formal da empresa.
- d) Não sei

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

3.3. Um dos processos pelos quais é responsável precisa de uma atualização e melhoria para otimizar o resultado. Comenta a situação com uma colega que lhe diz que não deveria pensar demais no assunto e deixar tudo como está. O que faria?

- a) Seguiria o conselho da sua colega e não faria nada.
- b) Prepara uma estratégia para culpar a sua colega caso o seu superior hierárquico se aperceba que devia ter proposto uma melhoria para o processo.
- c) Analisa o processo, questiona outros colegas, clientes e fornecedores, e propõem ao seu superior hierárquico algumas alterações para melhorar a rentabilidade do processo.
- d) Não sei

3.4. Numa situação de conflito com outra pessoa, é importante:

- a) Explorar bem a situação e certificar-se que não qualquer mal-entendido possivelmente causado por preconceito ou estereótipo
- b) Ser rápido(a) a reagir à situação para garantir uma vantagem competitiva e marcar território
- c) Deixar a situação passar, pois o problema resolver-se-á por si
- d) Não sei

3.5. Numa negociação entre duas equipas, qual seria a melhor estratégia para atingir o objetivo da sua equipa?

- a) Oferecer algo material para que a outra equipa mude de estratégia e, assim, ganhar a negociação
- b) Esconder a nossa intenção e tentar convencer a outra equipa a fazer o que é do nosso interesse
- c) Apresentar as nossas intenções e perguntar pelas intenções dos outros, para avaliar se são compatíveis
- d) Não sei

3.6. A principal estratégia que eu escolheria para aplicar na instituição relativamente à Gestão de Conflitos seria:

- a) Oferecer serviços de mindfulness e formação em negociação
- b) Criar uma cultura de segurança psicológica através de um estilo de liderança coach e onde existe um feedback diário
- c) Criar regulamentos que possam punir comportamentos negativos e premiar comportamentos de cidadania organizacional
- d) Não sei

3.7. Está a analisar algumas notícias sobre a situação da COVID-19. O jornalista escreve que “Dada a informação sobre pandemias passadas, podemos dizer que a COVID-19 é a pandemia menos severa de sempre.” O que pensaria sobre esta afirmação?

- a) O jornalista argumentou de forma adequada e acredita no que ele escreveu.
- b) O jornalista não argumentou de forma adequada, por isso para de ler o artigo pois já não o considera credível.
- c) O jornalista argumentou de forma adequada, mas as premissas são fracas e alguns conceitos não estão bem definidos. Questiona-se sobre como afirmar se o argumento é verdadeiro ou falso.
- d) Não sei

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

3.8. Está a trabalhar num projeto no seu local de trabalho e, devido a um grande atraso de um fornecedor, não poderá esperar pela sua entrega, caso contrário ficará em falta com o seu cliente. O que faria?

- a) Recorre a técnicas de pensamento crítico para convencer o seu cliente que o atraso no projeto não é nada de mais.
- b) Identifica, entre as ferramentas para a resolução de problemas que conhece, aquela que é mais adequada para dar resposta a esta situação.
- c) Prepara-se para uma discussão com o seu fornecedor.
- d) Não sei

3.9. Está a trabalhar num projeto com mais 3 pessoas para uma disciplina do seu Mestrado. Quando precisa de encontrar uma solução para um problema e conceber uma tarefa para o resolver, repara que a sua equipa é muito pouco eficiente: cada reunião demora cerca de 4 horas e tem dificuldade em encontrar uma solução clara. O que faria?

- a) Decide passar a ter as reuniões online. Trabalhar remotamente pode mitigar as atividades desnecessárias que decorrem durante as reuniões.
- b) Planeia um brainstorming estruturado. Seleciona uma ferramenta para a resolução de problemas e estrutura o brainstorming com base nessa ferramenta, transmite as regras aos seus colegas de equipa estabelecendo um objetivo claro e um prazo.
- c) Decide realizar a atividade sozinho(a) utilizando a abordagem TRIZ. Depois, comunica o resultado aos restantes membros da equipa e, se necessário, discute com eles as alterações.
- d) Não sei

3.10. O cliente não quer adquirir um determinado produto ou serviço porque o seu preço e qualidade parecem não lhe agradar.

- a) Começa imediatamente a falar sobre outro produto - explica o quão bom o produto é e que é bastante popular entre outros clientes.
- b) Fará perguntas adicionais para explorar as necessidades do cliente em profundidade e, depois, realçando as características desse ou de outro produto, explica porque é que poderá ser útil ao cliente.
- c) Explica que, na verdade, a sua empresa tem um grupo-alvo diferente, e que o cliente parece não fazer parte desse grupo.
- d) Não sei

3.11. O cliente não consegue decidir se deve comprar um determinado produto, pois já tem dois produtos semelhantes em mente e que viu em outras lojas.

- a) Responde-lhe: “Sim, veja os outros dois produtos e caso decida comprar este fico a aguardar um e-mail seu”.
- b) Oferece a possibilidade de experimentar o produto por 14 dias, após os quais contactará o cliente por telefone para saber se está satisfeito.
- c) Responde-lhe: “Não, ouvi más críticas sobre esses produtos, recomendo que não os adquira”.
- d) Não sei

3.12. O cliente veio para resolver problemas relacionados com o lar, problemas de saúde, expressar opiniões políticas, ou para tratar de assuntos semelhantes.

- a) Escuta-o e concorda que a situação é triste, e que acrescenta dados da sua vida.
- b) Responde-lhe: “Sim, eu compreendo a sua situação. Mas posso pedir-lhe que seja mais específico sobre o que realmente precisa, e talvez eu possa ajudar?” E, depois, realçando as características desse ou de outro produto, explica porque é que poderá ser útil ao cliente.

2. Questionário de Satisfação com a Ação de Formação

ULISSE Curso de Formação em Soft Skills - satisfação com o Workshop

Nome do workshop:

Nome próprio e apelido:

e-Mail:

Data:

País:

1. Pense no workshop que acabou de frequentar. Para cada uma das frases abaixo, por favor indique o número que melhor descreve a sua opinião:

1 = Totalmente insatisfeito 2 = Insatisfeito 3 = Parcialmente satisfeito 4 = Satisfeito 5 = Plenamente satisfeito

Nível de satisfação

1.1. Clareza dos objetivos do workshop	1	2	3	4	5
1.2. Nível de interação	1	2	3	4	5
1.3. Relevância do conteúdo	1	2	3	4	5
1.4. Clareza do(a) formador(a)	1	2	3	4	5
1.5. Utilidade do workshop	1	2	3	4	5

2. Qual o aspeto de que mais gostou neste workshop?

3. Que aspetos neste workshop podem ser melhorados?

4. Caso pretenda, deixe-nos um comentário.

Agradecemos a sua colaboração.

A equipa do projeto ULISSE

3. Questionário de Satisfação com o Curso

ULISSE Curso de Formação em Soft Skills - satisfação global

Nome próprio e apelido:

e-Mail:

Data:

País:

1. Pense no Curso de Formação em Soft Skills que acabou de frequentar. Para cada uma das frases abaixo, por favor indique o número que melhor descreve a sua opinião:

1 = Totalmente insatisfeito 2 = Insatisfeito 3 = Parcialmente satisfeito 4 = Satisfeito 5 = Plenamente satisfeito

	Nível de satisfação				
1.1. Clareza dos objetivos do curso	1	2	3	4	5
1.2. Nível de interação	1	2	3	4	5
1.3. Relevância do conteúdo	1	2	3	4	5
1.4. Clareza do(a) formador(a)	1	2	3	4	5
1.5. Utilidade do curso	1	2	3	4	5
1.6. Conteúdo teórico do curso	1	2	3	4	5
1.7. Conteúdo prático do curso	1	2	3	4	5
1.8. Aprendizagem de Soft Skills	1	2	3	4	5

2. Qual o aspeto de que mais gostou neste curso?

3. Que aspetos neste curso podem ser melhorados?

4. Caso pretenda, deixe-nos um comentário.

Agradecemos a sua colaboração.

A equipa do projeto ULISSE

4. Avaliação de pares

ULISSE Curso de Formação em Soft Skills - Avaliação de pares

Este questionário integra-se no âmbito do projeto internacional “*ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability*” financiado pelo Programa Europeu Erasmus+ (Projeto Número: 2018-1-IT01-KA203-048286).

O nosso objetivo é saber a sua opinião sobre as competências e aptidões do seu / da sua colega, com base na sua experiência pessoal e nas suas observações durante este curso de formação. Esta avaliação serve apenas para melhorar o curso e não para avaliar o eu / a sua colega.

Os resultados serão confidenciais, e apenas os formadores terão acesso aos mesmos.

Agradecemos a sua colaboração.

0. País _____

1. O nome do seu / da sua colega: _____

2. Há quanto tempo conhece este/a colega? _____

3. Segue-se uma lista de competências e aptidões. Para cada uma delas, por favor indique o número que melhor descreve o nível de competência ou aptidão do seu / da sua colega. Tenha em consideração que:

1 = Muito baixo 2 = Baixo 3 = Médio 4 = Alto 5 = Muito alto

COMPETÊNCIAS E APTIDÕES	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto
3.1. Colaborar com os outros para produzir resultados criativos	1	2	3	4	5
3.2. Ser criativo(a) ao tentar resolver um problema	1	2	3	4	5
3.3. Recorrer a técnicas criativas	1	2	3	4	5
3.4. Aplicar a técnica de Brainstorming	1	2	3	4	5
3.5. Aplicar a técnica de associação de palavras aleatórias	1	2	3	4	5
3.6. Utilizar a uma comunicação empática na resolução de conflitos	1	2	3	4	5
3.7. Escolher o estilo mais adequado para resolver um conflito	1	2	3	4	5
3.8. Pôr em prática a capacidade de negociação	1	2	3	4	5
3.9. Ser assertivo(a) na comunicação com outros durante um conflito	1	2	3	4	5
3.10. Prevenir conflitos	1	2	3	4	5
3.11. Tomar as decisões corretas na resolução de problemas	1	2	3	4	5
3.12. Aplicar um método estruturado na resolução de problemas	1	2	3	4	5

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

3.13. Identificar os seus próprios vieses cognitivos	1	2	3	4	5
3.14. Encarar os problemas de forma positiva	1	2	3	4	5
3.15. Identificar vieses cognitivos nos outros	1	2	3	4	5
3.16. Compreender as necessidades efetivas do outro	1	2	3	4	5
3.17. Conceber/liderar uma conversa	1	2	3	4	5
3.18. Perspetivar a conversa a longo-prazo	1	2	3	4	5
3.19. Reconhecer o estilo comportamental	1	2	3	4	5
3.20. Saber como falar com pessoas diferentes	1	2	3	4	5

4. Caso pretenda, deixe-nos um comentário.

Agradecemos a sua colaboração.

A equipa do projeto ULISSE

5. Questionário sobre transferência e aprendizagem pós- formação

ULISSE Curso de Formação em Soft Skills - Questionário de Transferência

Nome próprio e apelido:

e-Mail:

País:

1. Desde o final do curso, notou alguma diferença no seu comportamento que possa estar relacionada com a formação em Soft Skills que frequentou?

Sim

Não

Em caso afirmativo, por favor descreva-a(s).

2. Alguém reparou em diferenças no seu comportamento que possam estar relacionadas com a formação em Soft Skills que frequentou?

Sim

Não

Em caso afirmativo, por favor descreva-a(s).

3. Indique o seu grau de confiança na sua capacidade de realizar cada uma das tarefas descritas abaixo.

1 = Nada confiante 2 = Um pouco confiante 3 = Confiante 4 = Muito confiante 5 = Plenamente confiante

	Grau de confiança				
	1	2	3	4	5
3.1. Colaborar com os outros para produzir resultados criativos	1	2	3	4	5
3.2. Ser criativo(a) ao tentar resolver um problema	1	2	3	4	5
3.3. Recorrer a técnicas criativas	1	2	3	4	5
3.4. Aplicar a técnica de Brainstorming	1	2	3	4	5
3.5. Aplicar a técnica de associação de palavras aleatórias	1	2	3	4	5
3.6. Utilizar a uma comunicação empática na resolução de conflitos	1	2	3	4	5
3.7. Escolher o estilo mais adequado para resolver um conflito	1	2	3	4	5
3.8. Pôr em prática a capacidade de negociação	1	2	3	4	5
3.9. Ser assertivo(a) na comunicação com outros durante um conflito	1	2	3	4	5
3.10. Prevenir conflitos	1	2	3	4	5
3.11. Tomar as decisões corretas na resolução de problemas	1	2	3	4	5
3.12. Aplicar um método estruturado na resolução de problemas	1	2	3	4	5
3.13. Identificar os meus próprios vieses cognitivos	1	2	3	4	5
3.14. Encarar os problemas de forma positiva	1	2	3	4	5
3.15. Identificar vieses cognitivos nos outros	1	2	3	4	5
3.16. Compreender as necessidades efetivas do outro	1	2	3	4	5
3.17. Conceber/liderar uma conversa	1	2	3	4	5
3.18. Perspetivar a conversa a longo-prazo	1	2	3	4	5
3.19. Reconhecer o estilo comportamental	1	2	3	4	5
3.20. Saber como falar com pessoas diferentes	1	2	3	4	5

ENQUADRAMENTO GERAL DE AVALIAÇÃO

4. Indique com que frequência tem aplicado cada uma das seguintes competências e aptidões:

1 = Nunca 2 = Algumas vezes 3 = Às vezes 4 = Várias vezes 5 = Muitas vezes

4.1. Colaborar com os outros para produzir resultados criativos	1	2	3	4	5
4.2. Ser criativo(a) ao tentar resolver um problema	1	2	3	4	5
4.3. Recorrer a técnicas criativas	1	2	3	4	5
4.4. Aplicar a técnica de Brainstorming	1	2	3	4	5
4.5. Aplicar a técnica de associação de palavras aleatórias	1	2	3	4	5
4.6. Utilizar a uma comunicação empática na resolução de conflitos	1	2	3	4	5
4.7. Escolher o estilo mais adequado para resolver um conflito	1	2	3	4	5
4.8. Pôr em prática a capacidade de negociação	1	2	3	4	5
4.9. Ser assertivo(a) na comunicação com outros durante um conflito	1	2	3	4	5
4.10. Prevenir conflitos	1	2	3	4	5
4.11. Tomar as decisões corretas na resolução de problemas	1	2	3	4	5
4.12. Aplicar um método estruturado na resolução de problemas	1	2	3	4	5
4.13. Identificar os meus próprios vieses cognitivos	1	2	3	4	5
4.14. Encarar os problemas de forma positiva	1	2	3	4	5
4.15. Identificar vieses cognitivos nos outros	1	2	3	4	5
4.16. Compreender as necessidades efetivas do outro	1	2	3	4	5
4.17. Conceber/liderar uma conversa	1	2	3	4	5
4.18. Perspetivar a conversa a longo-prazo	1	2	3	4	5
4.19. Reconhecer o estilo comportamental	1	2	3	4	5
4.20. Saber como falar com pessoas diferentes	1	2	3	4	5

5. Utilize este espaço caso pretenda deixar os seus comentários sobre o curso de formação em Soft Skills.

Agradecemos a sua colaboração.

A equipa do projeto ULISSE