



NOME DA ATIVIDADE: Gestão de relações

Gestão de relações - comportamentos inadequados - como o comportamento e a linguagem podem ser mal interpretados – a importância dos suportes naturais

Resolução de conflitos

Tipo de atividade: individual ou em grupo

Número de participantes: 10

Nível de escolaridade dos participantes: 9º ano e 12ºano

Idade dos participantes: ≥18 anos

Duração da atividade: 30 minutos

Materiais necessários:

- Vídeo projetor
- Apresentação PowerPoint

Objetivo da atividade:

Para apoiar os jovens adultos a compreenderem:

- Que seguir instruções é importante.
- Que o modo como um empregador comunica as instruções é importante.
- Qual o seu modo preferido de receber instruções.

Resultados Esperados:

Noções básicas sobre:

- Barreiras e facilitadores
- A importância de estabelecer suportes naturais em termos de adaptação ao local de trabalho e para seguir instruções.
- As formas como um empregador pode fazer adaptações para comunicar instruções.

Competências que serão desenvolvidas:

- Familiarizar-se com o que são suportes naturais.

Project implemented by:





Aptidões que serão desenvolvidas:

Ser capaz de:

- Superar as dificuldades/barreiras no trabalho.
- Estabelecer ligações naturais no trabalho.
- Identificar um comportamento inadequado.
- Reconhecer como o comportamento e a linguagem podem ser mal interpretados.

Termos chave/vocabulário específico utilizado durante a atividade:

- **Competências socioemocionais** - são desenvolvidas ao longo da vida e no processo de aprendizagem e estão relacionadas com a capacidade de cada indivíduo lidar com suas próprias emoções, desenvolver autoconhecimento, relacionar-se com o outro, ter um comportamento socialmente responsável e ético, ser capaz de colaborar, mediar conflitos e solucionar problemas, ser criativo, ter pensamento crítico, comunicar, colaborar, ser resiliente, ter consciência ética, capacidade de liderança.
- **Competências sociolaborais** - conjunto de conhecimentos, atitudes, experiências e hábitos necessários para obter e manter um emprego: conhecimento do meio envolvente e da comunidade, autogestão e autodeterminação, motivação para o emprego e para a aprendizagem, organização e gestão do tempo, autonomia pessoal, competências básicas de interação social, capacidade de conversação, cooperação e partilha de competências: saber identificar e expressar emoções e sentimentos adequadamente, capacidade de autoafirmação: competências profissionais específicas.
- **Adaptações** - mudanças introduzidas num posto de trabalho ou num local de trabalho para permitir que uma pessoa com deficiência ou incapacidade se candidate, desempenhe as suas funções e progrida na sua carreira profissional.
- **Suportes naturais** - são as relações que ocorrem na vida quotidiana. Os suportes naturais normalmente envolvem familiares, amigos, colegas de trabalho, supervisores etc. Estes apoios ajudam a pessoa a desempenhar o seu papel, e também para se sentir socialmente integrada.
- **Barreiras** - incluem todas as dificuldades ou obstáculos que as pessoas com deficiência ou incapacidade enfrentam para aceder ao emprego. Estas barreiras podem ser de vários tipos, entre os quais: arquitetónicas (as existentes nos edifícios); atitudinais (atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência ou incapacidade em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas); pessoais (falta de competências, falta de confiança, relutância pessoal, etc)
- **Facilitadores** - todos os elementos que melhoram a funcionalidade e reduzem a incapacidade de uma pessoa (ambiente físico acessível, disponibilidade de tecnologia e produtos de apoio, atitudes positivas das pessoas, serviços de apoio, formação, etc).





- **Resiliência** - é a capacidade de enfrentar desafios e demais situações adversas de forma positiva, adaptando-se a um novo cenário e conseguindo tirar lições com o ocorrido.
- **Desenvolvimento de carreira** - é que um plano estratégico, com metas e objetivos, incluindo cada etapa para alcançá-los, com o objetivo central da progressão profissional. Durante este processo a pessoa identifica as competências que precisa aprender ou desenvolver.
- **Princípio da normalização** - consiste em proporcionar às pessoas com deficiência ou incapacidade, as mesmas condições e oportunidades sociais, educativas e profissionais, assim como para qualquer outra pessoa.
- **Colega tutor** - é o colega de trabalho da pessoa com deficiência ou incapacidade que atua como mentor para o novo trabalhador apoiando-o na empresa e atua como pessoa de contacto do técnico de emprego apoiado.
- **Perfil vocacional** - identificação das aspirações, necessidades de aprendizagem, competências individuais, experiências anteriores e preferências de trabalho do participante. O objetivo é identificar o tipo de ocupação que melhor se adequa às aptidões e preferências de uma pessoa.
- **Emprego apoiado** - é um modelo de apoio, no e fora do local de trabalho, adaptado às pessoas com deficiências significativas para assegurar e manter um emprego remunerado. O modelo utiliza uma estratégia de parceria para permitir às pessoas com deficiência obter um emprego sustentável a longo prazo, e às empresas empregar trabalhadores válidos.

Preparação (o que necessita de ser preparado previamente para que a implementação da atividade seja bem-sucedida):

A apresentação em PowerPoint exporá os seguintes cenários para promover a discussão e apresentar os resultados.

Os estudos de caso também podem ser distribuídos aos grupos ou participantes individuais em formato papel.

Descrição da atividade passo a passo:

O formador/facilitador deverá apresentar três estudos de caso através de diapositivos PowerPoint.

Os formandos devem ler os três estudos de caso e determinar o que consideram que deverá acontecer. Esta atividade pode ser realizada individualmente ou em grupo.

1. O Carlos foi sancionado por fazer comentários inadequados a uma colega da sua equipa de trabalho no armazém.

Project implemented by:





1. O técnico de emprego apoiado que acompanha a Joana foi chamado porque a Joana foi apanhada a levar a comida de outra pessoa do frigorífico na sala do pessoal da escola onde trabalha.
2. O técnico de emprego apoiado do Artur foi chamado pelo seu empregador porque o Artur foi mal-educado para um cliente.

Recomendações (como utilizar a ferramenta/recurso)

Quando os participantes terminarem a sua análise dos estudos de caso, o formador/facilitador deverá revelar os resultados e convidar os participantes a darem a sua opinião.

Resultados:

O **Carlos** acreditava que se estava a comportar como um membro da sua equipa; ao ouvir um membro masculino da equipa namoriscar com uma das suas colegas femininas, o Carlos sentiu que podia fazer o mesmo. Não compreendeu a diferença entre namoriscar e um avanço inapropriado. Não tinha consciência de que o casal de colegas em questão tinham uma relação de namoro. O técnico de emprego apoiado do Carlos conseguiu fazer com que ele compreendesse isto. Ao trabalhar com o empregador, o técnico de emprego teve sucesso na mediação de um resultado que permitiu ao Carlos manter o seu emprego e receber apoio.

Foi prescrita uma dieta à Joana pelo seu médico, porque estava a engordar demasiado. No entanto, a Joana estava com fome e, quando se encontrava na sala do pessoal antes de começar o seu turno, viu um membro do pessoal levar comida do frigorífico. No final do seu turno, era costume ela esperar na sala do pessoal pelo transporte que a leva para casa. Com fome, ela foi ao frigorífico para comer qualquer coisa. Uma vez entendida a situação, os tutores da Joana discutiram a situação com a escola onde trabalha para garantir que faziam parte do esforço para gerir o peso da Joana. Os tutores compreenderam que o trabalho físico significava que Joana deveria jantar mais cedo quando regressasse a casa do trabalho.

O **Artur** foi abordado por um cliente que lhe pediu ajuda para encontrar um determinado produto. O André fugiu quando o cliente zangado não obteve resposta do Artur e começou a gritar com ele. O Artur não regressou mais ao trabalho, no entanto é considerado por todos como um membro valioso e muito popular da equipa, pelo que o seu empregador desejava resolver a situação e fazer com que o Artur voltasse ao trabalho. O técnico de emprego apoiado que acompanha o Artur pôde intermediar um acordo pelo qual seria transferido para a cantina do pessoal, servindo refeições e limpando as mesas. O Artur ficou muito feliz, pois na cantina não tem contacto com os clientes externos.

Project implemented by:





Avaliação:

O formador/facilitador poderá colocar questões para consolidar e avaliar os resultados da atividade:

- O que aprendeu durante a atividade?
- Aprendeu algo novo?

Consegue identificar os principais elementos que estas situações de emprego

Observações finais e recomendações metodológicas para a implementação da atividade (o que fazer e o que não fazer):

A gestão das relações é uma estratégia pela qual uma organização mantém um nível de envolvimento contínuo e, como o nome sugere, gere as relações.

Esta atividade de desenvolvimento das competências de gestão centra-se na necessidade de construir e manter relações e redes profissionais. Um sistema de gestão de qualidade evita que os clientes sejam vítimas das falhas e assegura que todos, desde as vendas ao serviço ao cliente, estejam em sintonia, pelo que transmitir a sua importância é muito importante.

Project implemented by:

