



Sónia Margarida Ferreira Gonçalves

RELATÓRIO DE ATIVIDADE PROFISSIONAL

Equivalência Mestrado Integrado em Psicologia – ao abrigo do Despacho RT-38/2011

Uma síntese reflexiva.
A construção de um percurso.
Competências para a vida.

Trabalho realizado sob orientação da Doutora Ana Luísa Veloso

Junho de 2016

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	2
PARTE I – INFORMAÇÃO PESSOAL	3
IDENTIFICAÇÃO	3
PERCURSO FORMATIVO	3
PERCURSO PROFISSIONAL	3
OUTROS INTERESSES E INFORMAÇÕES ADICIONAIS	5
PARTE II – RESENHA DESCRITIVA DAS ATIVIDADES PROFISSIONAIS DESENVOLVIDAS NO CONTEXTO DA PSICOLOGIA	5
PROJETOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL	5
PROJETOS/PROGRAMAS DE INTERVENÇÃO SOCIAL	17
PROJETOS DE CONSULTORIA EMPRESARIAL	18
ATIVIDADES ENQUANTO FORMADORA	19
ATIVIDADES ENQUANTO PSICÓLOGA	21
<i>CONSTRANGIMENTOS E DESAFIOS</i>	22
CONTEXTO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES DE TRABALHO	23
PARTE III – REFLEXÃO CRÍTICA SOBRE A PRÁTICA DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	24
BIBLIOGRAFIA	29

AGRADECIMENTOS

“Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós” Saint-Exupery, Antoine (1943).

Ao meu marido, pelo apoio incondicional, por acreditar em mim e me valorizar, pela força com que me motivou para este projeto; à minha filha, pelo novo sentido que deu à minha vida;

À minha mãe, pelo amor com que me gerou, criou, ajudou a crescer, pelos valores que me transmitiu, por tudo o que me ensinou e fez por mim toda a nossa vida; ao Jorge, por me tratar como uma filha; ao meu pai, que onde quer que esteja, o seu espírito está sempre presente no meu pensamento;

À Luisinha, pelos conselhos, motivação e confiança que me dedicou neste e noutros projetos de vida;

Aos meus sogros, quais segundos pais, pela bondade, carinho e ajuda imensa que me dão no dia-a-dia;

Ao Ruizinho, pela nossa cumplicidade de irmãos, e a toda a minha restante família, que adoro;

À Maria João, à Vânia, à Ana e a todos os meus amigos, porque sem eles a vida não tem graça;

À Mila, à Vera e à Marisa, pelo que me ensinaram, pela camaradagem, pela entrega e amizade que construímos em doze anos de trabalho;

A toda(o)s a(o)s ex-colegas de trabalho, com quem partilhei experiências, com quem aprendi e cresci, pelos bons momentos e pelas amizades que ficaram;

A toda(o)s a(o)s formando(a)s, formadora(es) e outra(o)s profissionais com quem me cruzei em todos estes anos, por serem parte integrante de quem sou hoje enquanto pessoa e profissional;

Às entidades patronais onde tive o privilégio de trabalhar, pelas oportunidades que me deram, por acreditarem no meu potencial e por tudo quanto me permitiram aprender;

Ao Professor Rui Reis, pela oportunidade que me deu de abraçar um novo desafio profissional e à Ariana, pelo carinho com que me acolheu e pelo apoio que me dá diariamente;

À Professora Ana Veloso e à minha “colega de viagem”, Elisabete Rito, pela troca de ideias e experiências, pela orientação no trabalho e pelo espírito de entreajuda;

A toda(o)s, um imenso obrigada!

PARTE I – INFORMAÇÃO PESSOAL

IDENTIFICAÇÃO

Nome: Sónia Margarida Ferreira Gonçalves **Sexo:** Feminino
Data de nascimento: 16/03/1979 (37 anos) **Habilitações escolares:** Licenciada
Morada: Rua Nova da Estação, N.º 158, 3.º Dto. – 4700-234 BRAGA
E-mail: smargarida.goncalves@gmail.com **Telefone:** 91 829 90 84

PERCURSO FORMATIVO

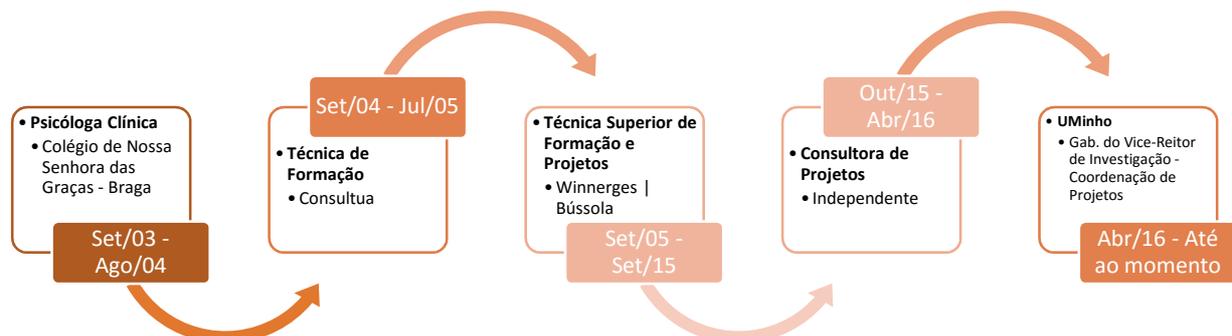
Formação Académica

- **Grau académico:** Licenciatura de Psicologia – Pré-Especialização De Psicologia Clínica (Pré-Bolonha)
- **Instituição de Ensino:** Universidade Do Minho
- **Classificação obtida:** 15 valores

Formação Profissional, seminários e conferências

DATA	DESIGNAÇÃO	PROMOTOR/LOCAL
07/2015	Sessão de esclarecimento Oportunidades de financiamento no Horizonte: ERC e MSC; Infraestruturas; DS6M SWAFS	GPPQ – FEUP/IBMC – Porto
03/2015 02/2015	Conferências: A Região Norte no Portugal 2020 – Europarque Formação no Portugal 2020: Desafios e Oportunidades	CCDRN – Sta. M. ^a Feira U. Católica / GTI – Braga
6/02/2015	Seminário – Observação de pares como estratégia de melhoria (SIPAR)	FPCEUP – Porto
09/13 a 11/13	Formação de Formadores – Especialização em Igualdade de Género	Winnerges – Braga
04/11 a 05/11	Qualidade na Organização Pedagógica	Winnerges – Braga
03/07 a 07/07	Desenvolvimento de Competências Pessoais	Winnerges – Braga
04/05 a 07/05	Construção de Materiais Pedagógicos Cursos EFA	Consultua / DGFV – Norte
02/05 a 06/05	“1º, 2º e 3º Ciclos de Estudos sobre Centros de RVCC”	DGFV – Lisboa
12/04 e 11/04	Seminários: “Construção Curricular Cursos EFA – Caminho de Futuro”	DGFV – Vila Real
09/04 a 11/04	Formação de Formadores EFA	Consultua / DGFV – Norte
05/04 a 06/04	Preparar e animar uma sessão formativa	Soprofor – Porto
03/03 a 05/04	Gestão e Avaliação da Formação	Soprofor – Porto
03/03 a 03/03	Formação Pedagógica Inicial de Formadores	ACB – Braga

PERCURSO PROFISSIONAL



Funções desempenhadas

Técnica Superior de Formação e Projetos

Enquanto técnica superior, fui responsável em projetos de formação profissional, intervenção social e consultoria empresarial nas várias fases de execução.

Projetos de formação profissional – funções e respetivas áreas de atividade

<i>Profissional RVCC</i>	Processos RVCC – Reconhecimento, validação e certificação de competências
<i>Técnica</i>	Conceção de projetos de formação: planos de formação à medida, candidaturas a financiamento.
<i>Mediadora</i>	Cursos de dupla certificação Educação e Formação de adultos (EFA)
<i>Coordenadora pedagógica</i>	Cursos de dupla certificação: Sistema Aprendizagem
	Formações modulares certificadas
	Formação interempresa e formação intraempresa
<i>Projetos/programas de intervenção social:</i>	
<i>Técnica</i>	Inclusão (género, deficiência, combate à pobreza, minorias étnicas)
	Igualdade de Género e Igualdade de Oportunidades
<i>Projetos de consultoria empresarial:</i>	
<i>Consultora</i>	Recursos Humanos (RH)
	Sistemas de incentivo (candidaturas a financiamento); Coordenação de projetos científicos
<i>Técnica</i>	Projetos internacionais
	Certificações e homologações
	Organização de eventos

Outras atividades (coordenação/execução/consultoria)

- ◆ Coordenação da conceção de formação à medida, de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e as normativas da Direção Geral de Educação e Relações de Trabalho (DGERT).
- ◆ Elaboração de propostas comerciais (recursos humanos, formação e consultoria);
- ◆ Integração em processos de certificação de entidades formadoras pela DGERT;

Formadora/Oradora

Neste âmbito, ministrei formação para diferentes tipos de públicos e em áreas diversas no desenvolvimento pessoal e cidadania (Cursos EFA e empresas), educação e formação/pedagogia (Formação e Mediação EFA), tendo ainda sido oradora convidada e moderadora em alguns eventos de âmbito local e nacional (Direção Geral de Formação Vocacional; Universidade do Minho).

Psicóloga

Ao longo da minha carreira, tive oportunidade de desempenhar, de forma mais ou menos estruturada, funções de Psicóloga nas áreas de clínica, escolar e organizacional/comunitária,

onde realizei consulta psicológica, desenvolvi e implementei programas de intervenção em grupo, projetos psico-educativos e apoio psicossocial, formação, ações de solidariedade, de informação/sensibilização e eventos.

OUTROS INTERESSES E INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Porque viver é muito mais do que aquilo que se nasceu, aprendeu ou trabalhou, aqui ficam algumas referências de outras dimensões da minha vida, do que sou, do que gosto de fazer, interesses, acontecimentos que me marcaram ou projetos que espero concretizar.



PARTE II – RESENHA DESCRITIVA DAS ATIVIDADES PROFISSIONAIS DESENVOLVIDAS NO CONTEXTO DA PSICOLOGIA

“O homem não é senão o seu projeto, e só existe na medida em que se realiza.” (Sartre, 1946)

Ainda que a pré-especialização, no quadro da licenciatura pré-Bolonha em Psicologia, tivesse sido na área Clínica, a experiência neste domínio acabou por ser incipiente (mas muito importante) no meu percurso profissional. A lei do mercado encontrou em mim uma jovem recém-formada com vontade de trabalhar e de crescer, pelo que não hesitei quando fui desafiada a trabalhar na formação de adultos, para a qual a formação em Psicologia não só era muito valorizada, como constituía um requisito obrigatório para a função.

Considero, no entanto, pertinente a alusão a esta vertente, assim como a outras, que de forma menos estruturada, foram importantes e permitiram desenvolver-me, enquanto profissional, de forma mais eclética e plurifacetada, pela sua dimensão transversal nas minhas atividades e para as quais convoquei, mobilizei e apliquei competências que transpus para o campo da formação, consultoria em recursos humanos ou projetos empresariais.

PROJETOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Em 2004, abracei o projeto de mediação de cursos de Educação e Formação de adultos (EFA) na Consultua, num desafio difícil: pela minha inexperiência geral no mundo do trabalho, da

formação e, sobretudo, da metodologia EFA, complexa e desconhecida para mim. Tive a oportunidade de aprender muito e com qualidade, investindo em formação com a Equipa EFA da Direção Regional da Educação do Norte (DREN), e numa prática intensiva no terreno, que me ajudou a compreender o conceito e a sua operacionalização.

Quando tive a oportunidade de ingressar na Winnerges, em 2005, o pressuposto de que era já uma técnica experiente e especializada na educação de adultos foi relevante para assumir funções com outro nível de autonomia e responsabilidade. Doze anos mais tarde, olho para a “obra feita” e constato que foram poucos os processos ou domínios nos quais não intervim. Trabalhei em todas as fases do ciclo formativo, em vários projetos, programas, tipologias e modalidades, assumindo diferentes papéis e com diferentes níveis de intervenção, que permitiu desenvolver uma perspetiva macro da formação profissional e das suas diferentes componentes, bem como um espírito crítico mais apurado neste âmbito.

Profissional de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – RVCC

Desempenhei esta função específica por um curto período de tempo, mas que me proporcionou uma grande aprendizagem e consolidação de competências enquanto psicóloga e técnica de formação, até porque o processo de reconhecimento e validação de competências (RVC) se manteve como etapa prévia nos cursos EFA até finais de 2007 e foi absolutamente determinante para consolidar conhecimentos. Acompanhei, assim, o início da atividade do Centro de RVCC da Consultua, e o meu trabalho, neste âmbito, incluiu:

- **Diagnóstico e encaminhamento de adultos** – avaliação de expectativas, motivações e necessidades do adulto, de forma a orientar adequadamente o seu processo de certificação (entrevista individual, ficha de diagnóstico, grelha de análise de perfil, plano pessoal de qualificação);
- **Acompanhamento e apoio aos adultos na construção de portefólios reflexivos de aprendizagens** – Balanço de competências à luz do seu nível de partida, do seu histórico, do respetivo referencial de competências-chave, através da aplicação de instrumentos diversos de autoexploração, descoberta e (re)construção dos percursos de vida significativos neste contexto. A motivação e o desenvolvimento da autoconfiança e autoestima do adulto são fundamentais para o desbloquear a sua capacidade de evidenciar os seus saberes. Na figura 1, demonstra-se como experiências de vida de A., que encorajei a desmontar em pequenas, mas valiosas, peças de um puzzle de competências que, afinal, a vida lhe dera e que ainda hoje aplica (mas que ele não valorizara), se traduzem em competências formalmente certificáveis.



Figura 1 – Balanço de competências pela exploração de diferentes contextos de vida do adulto

A. constatou, ainda, que ao fazer os programas das festas no computador, escrever as atas na junta de freguesia e operar no programa de gestão de *stocks* do armazém, desenvolveu a maioria das competências do referencial de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Apoiando a correta apresentação, num portefólio, das evidências das competências, o meu trabalho incluiu, também, revisões regulares e relatórios periódicos, práticos e inteligíveis para o adulto, sobre como explorar a experiência de vida na tradução em competências do referencial, conforme ilustra a figura 2.

- ❖ **Área de competência-chave:** Cidadania e Empregabilidade (Nível: B3)
- ❖ **Unidade de Competência:** A – Organização Política dos Estados Democráticos
- ❖ **Critério de Evidência:** 5 – Resolver interesses divergentes

Para estes critérios, apresente uma pequena descrição de como comanda a sua equipa de trabalho na empresa que lidera. Faça algumas referências a:

- Forma como são tomadas as decisões
- Como gere conflitos
- Como organiza o trabalho em equipa dos seus subordinados
- Formas de planejar as atividades, forma de resolução de problemas, etc.
- Como negocia interesses da empresa que divergem com os interesses dos trabalhadores (por exemplo, em relação a aumentos, planos de férias, etc.).

Figura 2 – Excerto de um relatório de sugestões de desenvolvimento de portefólio – processo de RVCC B3 – 9º ano

No final do processo, A. tinha aprendido uma nova forma de olhar para si próprio e desejava já novos projetos que não se imaginou a concretizar. Sabe o que sabe, o que não sabe e precisa de saber e fazer para lá chegar. *“Poderei candidatar-me a responsável da nova delegação da empresa em Vila Real, aprender a tocar guitarra e até, porque não, chegar a presidente da junta!”*

- **Articulação pedagógica com a equipa de formadores na condução do processo RVCC** – sinalizando as lacunas do formando no âmbito do referencial de competências e encaminhando-o para formação específica nas áreas onde carece de aprendizagem para completar o processo de certificação – através de reuniões de equipa ou individuais para análise conjunta das evidências, desenvolvimento de instrumentos pedagógicos complementares para a avaliação de competências do adulto, calendarização da formação complementar no quadro do planeamento geral do processo RVCC do adulto;
- **Organização e participação nos júris de certificação** – elaboração dos relatórios finais de cada adulto, onde se apresenta a fundamentação exaustiva de todas as evidências apresentadas e a respetiva correspondência com as competências do referencial, e o grau de consolidação dessas aprendizagens que justificam a atribuição da certificação escolar; organização administrativa e técnica do júri; elaboração das atas finais.

Importa referir que fui destacada pela empresa, no âmbito da implementação do SGQ na organização, como interlocutora de todo o processo com o consultor externo, no que respeita ao Centro RVCC. Juntos desenvolvemos o manual de gestão da qualidade, definindo processos, planos de qualidade, procedimentos, instruções de trabalho e outros instrumentos, garantindo uma correta apropriação, por parte do SGQ, das especificidades do dispositivo RVCC sem que este se desvirtuasse. Foi um trabalho extremamente valioso também para mim, enquanto profissional, porque me permitiu desenvolver uma visão macro de todo o processo, favorecendo um maior espírito crítico e, por conseguinte, melhorias na minha atividade.

Competências de relevo demonstradas neste âmbito¹

C4 – Integrar teoria e pesquisa na prática (...) – ao fazer a ponte entre o SGQ e o Modelo RVCC

C10 – (...) cooperar eficazmente dentro e fora do seu grupo profissional – sendo interlocutora com o consultor externo, que era da área da engenharia;

C11 – Demonstrar conhecimento sobre o desenvolvimento da equipa – apoiando os formadores na sua atividade; utilizando-o na transposição das preocupações, expectativas e modelos de trabalho da equipa para o SGQ.

¹ Conforme *Role de Competências-chave* elencado no guia de elaboração de relatório sobre a atividade profissional no âmbito do Despacho RT-38/2015. As demais referências neste apartado são relativas ao mesmo documento.

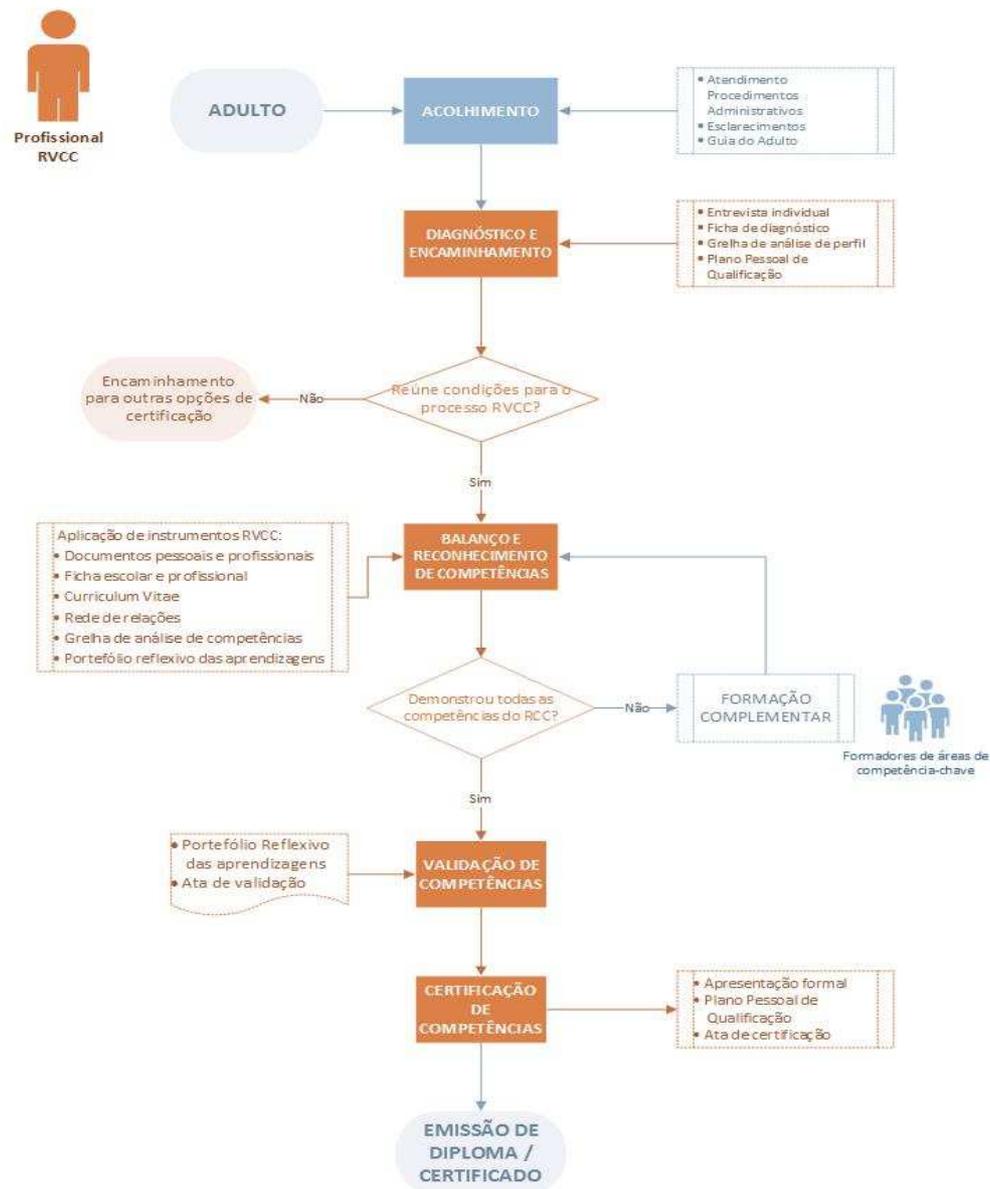


Figura 3 – Fluxograma de processo RVCC

Conceção e desenvolvimento de projetos de formação (candidaturas a financiamento)

Participei ativamente na definição dos planos de formação anuais da empresa (financiados e não financiados) com base nos diagnósticos que realizávamos previamente (por várias fontes e métodos) e no entrosamento com a visão e os objetivos estratégicos da organização. Enquanto responsável do processo de conceção e desenvolvimento de formação (planos, cursos, módulos de formação), fui autora do documento técnico “Referencial Metodológico de Conceção da Formação”, onde sistematizei todos os procedimentos de acordo com a fundamentação conceptual: a definição dos objetivos da formação e o seu enquadramento com os objetivos organizacionais, as políticas regionais e nacionais e as tendências de mercado, o diagnóstico de necessidades, o perfil de entrada e de saída, entre outros, e que subsequentemente se refletiam

no desenho curricular e na conceção de programas, materiais pedagógicos e respetivos instrumentos de avaliação.

Fui, também, responsável pela elaboração integral de candidaturas a projetos de formação financiados, nas mais diversas tipologias dos vários programas quadro:

Qualificação inicial	Adaptabilidade e Aprendizagem ao Longo da Vida	Gestão e Aperfeiçoamento Profissional
<ul style="list-style-type: none"> • CEF – Cursos de Educação e Formação de Jovens • Sistema Aprendizagem • CET – Cursos de Especialização Tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • RVCC – Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências • EFA – Educação e Formação de Adultos • Formações modulares certificadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Formação-Ação para PME • Formação Para a Inovação e Gestão

Mediação/Coordenação de Cursos de Dupla Certificação

Em doze anos de trabalho, assumi toda a mediação/coordenação e gestão pedagógica (organização, acompanhamento, avaliação e encerramento/acompanhamento de auditorias internas e externas da qualidade), bem como a realização dos processos de RVC e formação comportamental e de base em cursos de dupla certificação, para adultos e jovens. A tabela seguinte sintetiza os cursos que coordenei nesse âmbito:

PERÍODO	MODALIDADE	NÍVEL	SAÍDA PROFISSIONAL	LOCAL
Set/04 – Jul/05	EFA	B2/B3	Bovinicultura/Horticultura (2 ações)	Chaves
Set/05 – Jun/08	EFA	B3	Práticas Administrativas – 1 ação Apoio Familiar e à Comunidade (3 ações)	Braga Amares
Nov/08 – Fev/10	EFA	NS	Rececionista de Hotel	Esposende
Dez/08 – Fev/10	EFA	NS	Técnico(a) de Informação e Animação Turística	Guimarães
Jun/10 – Out/12	EFA	NS	Técnico(a) de Multimédia	Braga
Nov/12 – Jun/15	Aprendizagem	4	Esteticista-Cosmetologista	Braga
Mar/13 – Ago/15	Aprendizagem	4	Técnico(a) Auxiliar de Saúde (3 ações)	Braga Guimarães

Mediação EFA: Metas de Hoje, Desafios de Amanhã

Mediar um dispositivo de formação complexo como é a educação e formação de adultos é um desafio naturalmente destinado a psicólogos. Porque se reveste de idiosincrasias cambiantes em função dos contextos, dos públicos, da orgânicas e da cultura organizacional, de variáveis de carácter pedagógico, psicológico, antropológico, social e cultural, de condicionantes económicas e de gestão, da personalidade dos atores do processo, da experiência feita e dos saberes que a precedem. Encimado pela expressão de ser e aprender como adulto, a matriz pedagógica valoriza a experiência feita (técnica ou transversal, social, cognitiva, afetiva ou cultural), o repertório de competências, os diversos contextos de aprendizagem e a significância

do saber, capitalizando-os como fator motivacional. É, pois, um modelo em rutura com as linhas mestras do ensino tradicional, ao potenciar desenvolvimento de forma ajustada e flexível às estruturas de saber pré-concebidas, às suas motivações, aspirações e projetos de vida.

Mediar, neste contexto, refere-se às atividades de organização e gestão técnico-pedagógica, psicossocial e administrativa, potenciando a articulação das diferentes forças em ação, o seu diálogo e entrosamento, ao longo de todas as fases, conduzindo a formação aos seus objetivos e garantindo a validade das estratégias e a qualidade dos resultados. Uma longa e complexa lista de funções (apresentada na tabela 3), que convirjam para a consecução das metas traçadas, para o sucesso da missão que é a educação de adultos e cujo fim culmina no início de um novo processo para o aprendiz. A meta de hoje é educar o adulto, o desafio de amanhã é aquilo que este conseguirá fazer com o que aprendeu, e mobilizar as competências para a construção de novos saberes, numa continuidade do percurso de aprendizagem ao longo da vida.

O recrutamento e seleção de formandos e formadores

No que respeita aos formandos, o recrutamento era realizado e gerido por mim. Conduzi todas as fases – divulgação e respetivos requisitos de participação, triagem; entrevista presencial; prova escrita (quando aplicável), registo e análise de dados; pontuação dos perfis; seleção final; contacto com os candidatos para comunicar a decisão. A entrevista era feita com base num guião que tem em conta os percursos de formação e o perfil de entrada e permite uma avaliação em diferentes dimensões psicológicas (emocional, cognitiva, comportamental), profissionais, sociais e familiares. Fazia-se, assim, uma abordagem transversal da história de vida do adulto, desde o trajeto escolar, profissional, aspetos familiares, interesses, *hobbies* e acontecimentos importantes. O fator motivacional para a aprendizagem e o sentido de compromisso e responsabilidade são muito importantes nesta avaliação, havendo indicadores fiáveis de uma provável desistência precoce (frequências sucessivas de cursos não concluídos, por ex.). Atuei, sempre, no sentido de salvaguardar a igualdade de género e oportunidades, contribuindo assim para uma sociedade equitativa, justa e inclusiva.

A seleção de formadores era da responsabilidade da gestora de formação. No entanto, participei em todos os processos de seleção das equipas pedagógicas dos meus cursos, na definição dos perfis, na análise curricular e na realização de entrevistas, havendo casos específicos em que o fiz de forma completamente autónoma. Todo o acompanhamento dos formadores era gerido por mim, em articulação com a Gestora de Formação, que apenas intervinha em situações pontuais, por mim sinalizadas .

Tabela 3 – Gestão pedagógica: Atividades² Vs. Competências

	FUNÇÕES	COMPETÊNCIAS EVIDENCIADAS NO DOMÍNIO
PREPARAÇÃO	– Divulgação/promoção das ações de formação (contactos institucionais com centros de emprego, Univas, CNO's/ CQEP's parceiros, ex-formandos, etc.);	C10 – Habilidades para cooperar eficazmente dentro e fora do seu grupo profissional;
	– Recrutamento e seleção de formandos e formadores: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recolha de candidaturas e tratamento administrativo ▪ Triagem e análise curricular ▪ Realização e análise de entrevistas ▪ Recolha de documentos necessários ▪ Elaboração de relatório de avaliação sumário/perfil de grupo 	C1 – Demonstrar profissionalismo e comportamento ético no desempenho das suas tarefas (com o zeloso cumprimento dos critérios de seleção, salvaguardando os princípios de equidade, igualdade de oportunidades e de género); C7 – Capacidade de usar nível apropriado da linguagem para se comunicar com colegas ou clientes, e praticar uma comunicação eficaz;
	– Organização administrativa da abertura da ação (cronogramas, dossiês pedagógicos, materiais, contratos e afins)	
DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO	– Dinamização das atividades de Reconhecimento e Validação de Competências <ul style="list-style-type: none"> ▪ Articular a intervenção de todos os formadores ▪ Orientar as sessões individuais e coletivas de mediação e de Cidadania e Empregabilidade com os formandos, no âmbito deste processo; ▪ Preparar e coordenar a realização do júri de validação de competências ▪ Elaborar os registos formais de todos os procedimentos (atas, grelhas de análise, outros documentos) 	C1 – Demonstrar profissionalismo e comportamento ético no desempenho das suas tarefas (e.g., avaliação psicológica e das competências prévias); C7 – Capacidade de usar nível apropriado da linguagem para se comunicar com colegas ou clientes, e praticar uma comunicação eficaz;
	– Ministrar a formação nos módulos “Aprender com Autonomia” e “Cidadania e Empregabilidade”	C2 – Promover a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal e profissional dos clientes; C3 – Apreciar e responder às diferenças culturais dos clientes, e ser capaz de interagir eficazmente com diversas populações; C4- Integrar teoria e pesquisa na prática e enquadrar as suas práticas no contexto institucional de trabalho C7 – Capacidade de usar nível apropriado da linguagem para se comunicar com colegas ou clientes, e praticar uma comunicação eficaz; C8 – Conhecimento atualizado de informação sobre os processos de aprendizagem, capacitação, educação e desenvolvimento humano, oportunidades e tendências do mercado de trabalho C9 – Sensibilidade social e intercultural;
	– Gestão do Funcionamento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar de todas as atividades inerentes à gestão administrativa e logística própria dos cursos de longa duração 	

² Por questões de pertinência e enquadramento, apenas são exaustivas as funções pedagógicas, psicossociais e de carácter organizacional, pelo que as funções de carácter administrativo não são aprofundadas

DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO	<p>– Gestão Pedagógica</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acompanhamento pedagógico e psicossocial dos formandos ▪ Monitorizar absentismo e implementar estratégias de controlo (justificações, ações motivacionais) ▪ Acompanhar e coordenar a mobilização de estratégias de recuperação da aprendizagem; ▪ Enquadrar todos os novos formadores na equipa, no modelo de formação, no grupo de formandos, no funcionamento; ▪ Preparar e coordenar a realização das reuniões pedagógicas ▪ Articular o trabalho desenvolvido pela equipa pedagógica (materiais pedagógicos articulados, atividades sequenciais, etc.) ▪ Dinamizar as atividades pedagógicas integradoras (organização de eventos): mobilização de recursos, orientação das equipas pedagógicas, trabalho administrativo e logístico ▪ Monitorizar e avaliar o trabalho dos formadores (os seus resultados, a adequação das estratégias à metodologia); esclarecer dúvidas e sugerir de estratégias; mobilização conjunta de estratégias de diferenciação da aprendizagem; ▪ Realizar as avaliações de reação periódicas e finais (análise de resultados, redação de relatório e feedback) ▪ Orientar a conceção, organização e realização das provas de avaliação finais; ▪ Assegurar a interlocução e gestão da informação entre os vários agentes envolvidos ▪ Promover a articulação interinstitucional no contexto da atividade formativa e no suporte transversal dos formandos ▪ Comunicar com os organismos financiadores do projeto, sempre que houvesse necessidade. 	<p>C3 – Apreciar e responder às diferenças culturais dos clientes, e ser capaz de interagir eficazmente com diversas populações;</p> <p>C5 – Habilidade para projetar, implementar e avaliar intervenções e programas (em situações de crise e fora delas) incluindo a definição de parâmetros avaliativos da sua eficácia;</p> <p>C6- Demonstrar consciência da própria capacidade profissional e das suas limitações;</p> <p>C9 – Sensibilidade social e intercultural;</p> <p>C10 – Habilidades para cooperar eficazmente dentro e fora do seu grupo profissional;</p> <p>C11 – Demonstrar conhecimento sobre o desenvolvimento da equipe onde se integra.</p>
	<p>– Formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordenar todas as atividades de enquadramento dos formandos na FPCT (estágios): acolhimento e integração, articulação interinstitucional, acompanhamento de atividades, avaliação de desempenho, resolução de problemas e conflitos 	<p>C2- Promover a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal e profissional dos clientes;</p> <p>C3 - Apreciar e responder às diferenças culturais dos clientes, e ser capaz de interagir eficazmente com diversas populações;</p> <p>C8- Conhecimento atualizado de informação sobre os processos de aprendizagem, capacitação, educação e desenvolvimento humano, oportunidades e tendências do mercado de trabalho</p>
DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO	<p>– Mediação psicossocial e gestão de conflitos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervenção psicológica em cenários de crise: episódios de depressão, quadros de ansiedade e outras patologias; ▪ Apoio e acompanhamento dos formandos em problemas sociais, familiares e pessoais ▪ Articulação interinstitucional em situações de desigualdade, exclusão, pobreza, violência e outros quadros disfuncionais ▪ Dinamização de ações individuais e coletivas de motivação para a formação e envolvimento nas atividades pedagógicas ▪ Mediação e gestão de conflitos, resolução de problemas entre: formandos, formadores, entidade formadora, tutores FPCT; 	<p>C1 – Demonstrar profissionalismo e comportamento ético no desempenho das suas tarefas</p> <p>C3 – Apreciar e responder às diferenças culturais dos clientes, e ser capaz de interagir eficazmente com diversas populações;</p> <p>C6 – Demonstrar consciência da própria capacidade profissional e das suas limitações;</p> <p>C9 – Sensibilidade social e intercultural;</p>
ENCERRAMENTO DA AÇÃO	– Mobilizar os recursos necessários para o encerramento oficial do curso	<p>C5- Habilidade para projetar, implementar e avaliar intervenções e programas (em situações de crise e fora delas) incluindo a definição de parâmetros avaliativos da sua eficácia;</p>
	– Preparar e presidir à reunião final de avaliação da aprendizagem	
	– Elaborar os documentos de avaliação final e certificados de formação/frequência conforme aprovado/não aprovado	
	– Elaborar o relatório pedagógico final da ação e o relatório de avaliação de impacto	

A este nível, torna-se necessário aferir, entre competências pedagógicas e domínio científico/técnico, se o seu perfil psicológico se coaduna com o público-alvo, aspeto de elevado impacto sobretudo em cursos de longa duração. Atitudes, competências de comunicação, motivação e ética profissional, são dimensões avaliadas em contexto de entrevista “*on the job*”, onde através de uma abordagem de carácter situacional, se procura avaliar o perfil do formador para aquela função.

A sistematização do modelo EFA no terreno

O acolhimento e integração na formação

Este processo é muito importante porque permite o enquadramento da pessoa no novo contexto, na cultura organizacional e nas dinâmicas institucionais. No acolhimento, procedi à receção ao formando (regulamento, contrato, cronograma, instalações, entre outras informações), tendo conduzido a integração aos formandos como um todo, com dinâmicas grupais para fomentar o conhecimento mútuo, para trabalhar objetivos e expectativas, princípios, deveres e obrigações. Potenciando a minha formação enquanto psicóloga, privilegiei este processo como espaço para a promoção de relações de confiança, de competências de comunicação e de trabalho em equipa, de motivação para a formação e do aprender a aprender. Por comparação com percursos formativos onde isto não existe, considero este momento fulcral, pelo impacto que tem no desenrolar subsequente dos cursos (motivação dos formandos, conflitos, relação com a entidade formadora, desistências, envolvimento nas atividades, sucesso na aprendizagem).

Contextualização da aprendizagem em situações de vida dos formandos

Sendo a apropriação do modelo EFA por parte das equipas pedagógicas um fator fundamental para o sucesso dos projetos, resistências à mudança e desconhecimento do dispositivo foram dificuldades que procurei dirimir no quadro da minha função enquanto mediadora. *M.*, formadora de Matemática para a Vida do curso de Apoio Familiar e à Comunidade, foi um desses exemplos, ao demonstrar dificuldades em trabalhar o raciocínio proporcional, percentagens e proporcionalidade, sem recorrer aos tradicionais exercícios escolares e enquadrando essas competências no contexto do tema de vida “Doenças do Séc. XXI”.

“Olha, visto que estão a estudar vários tipos de doenças do corpo e da mente, porque não utilizar as bulas de medicamentos e usar as informações matemáticas que estas contêm (dosagens, por exemplo)? Usando algo com que lidam todos os dias, exploram-se novas competências de forma tangível e útil para eles”.

Pela partilha e trabalho conjunto, repensaram-se estratégias e abordagens, *M.* compreendeu a importância dos significados e da utilidade com que o adulto percebe os conhecimentos que adquire e o impacto que tem a sua contextualização. Este exemplo ilustra como é possível desenvolver competências que convocam os contextos e situações reais da vida dos adultos e que dão mais sentido às suas aprendizagens e causam muito mais impacto.

Os saberes prévios na organização da aprendizagem

Com recurso à estratégia da árvore de problemas, chegou-se ao segundo tema de vida “O Mundo da Publicidade”, no curso de Práticas Administrativas. A construção curricular articulou o referencial com os formandos: as características, saberes, afinidades, limitações. Como atividade integradora, um SPOT publicitário a apresentar numa cerimónia pública no IPJ. Foi gratificante ver a *H.* mobilizar os seus conhecimentos administrativos no secretariado do evento, ou o Jorge nas filmagens e na edição do vídeo (como nas festas de família); *A.*, apresentadora e moderadora do debate, utilizando a sua mestria de comunicadora como nas festas de Natal da Associação. Por outro lado, coube ao *F.*, à *S.* e à *I.* compor mais textos para os *sketches*, para melhorarem as suas competências para a produção de textos (linguagem), assim como a *H.P.*, a *A.P.* e a *V.* lideraram o estudo estatístico relacionado dos temas, como forma de reforçar os seus progressos na matemática. Mostra-se, assim, como se consegue, partindo do que melhor sabiam, do que mais gostavam e do que mais precisavam de aprender, dar corpo a um projeto surpreendente.

Construção curricular e interdisciplinaridade

No exemplo anterior, o SPOT foi o culminar de muitas atividades intermédias, preparatórias ou, até, de sensibilização e inspiração, mas que na verdade foram pretextos de desenvolvimento de competências. Pela articulação de estratégias, planearam-se atividades e desenvolveram-se instrumentos pedagógicos a dinamizar nas sessões das diferentes áreas de competência. Como mediadora, incentivei e ajudei a desenvolver ideias, explorar o desenvolvimento de novos materiais pedagógicos e promover a articulação interdisciplinar em estratégias comuns.

Através de reuniões de equipa, encontros temáticos, atividades intermédias, relatórios, plenários com formandos, apostei numa dinâmica muito vivencial e de proximidade, atuei no sentido de que cada agente interviesse no tempo certo, com as condições necessárias e com o foco nos objetivos, procurando garantir o entrosamento entre os outputs do RVC, o referencial e o modelo pedagógico, as potencialidades do grupo, os recursos disponíveis e as condicionantes institucionais, sem desconsiderar a dimensão comunitária.

Tabela 4 - Excerto de uma construção curricular				
SESSÃO	ÁREA DE COMPETÊNCIA	ATIVIDADE PEDAGÓGICA	COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER	TEMPO
#1	Linguagem e Comunicação (LC)	- Imagem 1 – Cadeira Mágica (abordagem do tema consumo, partindo interesses pessoais)	LC3B 1;3 LC3C 2 LC3D 1	1 Mês e 2 semanas
#4		- Texto 2 – <i>Do consumo excessivo a um consumo seletivo</i>		
#10		- Documentos autênticos publicidade – recortes de jornais, revistas, panfletos, etc. - Documento de análise – cores, sentimentos, tipos de letra, organização dos textos - Trabalho de grupo – ficha de exploração.		
#2	Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	- A construir: Lista de Compras com produtos diversos, incluindo os produtos da cadeira mágica (<i>precede a análise comparativa de preços</i>). - Pesquisa na Internet sobre os preços dos produtos da lista em diferentes pontos de venda.	TIC3B 1; 2; 3; 4; 6; 8 TIC3D 1; 2; 3	
#11		- Digitação dos textos, elaborados em LC, e edição de imagem.		
#3	Matemática para a Vida (MV)	- Grelhas de análise (<i>permitem organizar e trabalhar estatisticamente os dados</i>). - Estudo estatístico – análise comparativa dos preços e construção de gráficos.	MV3A 1; 2; 3; 4; MV3B 1; 2; 3	
#8		- Texto 4 – Vinte anos de Europa: temos o rei na barriga? - Notícia 4 – “Portugal no fim da linha” - Análise dos textos e exercícios sobre gestão de orçamento familiar		
#5	Cidadania e Empregabilidade (CE)	- Texto 3 – “A publicidade” - Texto 5 – “A publicidade enganosa” - Proposta de Trabalho: Leitura e análise dos textos, em grupos, debate e reflexão	CE3B 5 CE3C 3; 4; 5	
#6		- Materiais a construir: Bateria de casos reais de vítimas de publicidade enganosa - Trabalho de grupo: analisam-se, apresentação dos casos e debate		
#7		- Dossier informativo sobre o consumidor (instrumento de apoio)		
#9		- Ficha Exploratória para a resolução dos estudos de caso		
#12		TODAS		- Estruturação do questionário ao visitante: SPOT “O Mundo da Publicidade” - Realização de ensaios para os sketches.

A formação prática em contexto de trabalho (FPCT)

Os percursos formativos de dupla certificação (EFA/Aprendizagem) incluem formação em contexto de trabalho, que permite o desenvolvimento de competências no âmbito real de uma atividade profissional. O meu trabalho, aqui, incluía a descrição de funções, entre os demais procedimentos que visam a colocação dos formandos, nomeadamente, sinalizar entidades acolhedoras que correspondem ao perfil profissional de saída, aferir recetividade, recolher informação sobre a atividade da entidade e analisar o perfil funcional a corresponder, determinando em que medida da entidade acolhedora serve os propósitos da FPCT, e enquadrar cada formando nas ofertas disponíveis, garantindo o cumprimento dos requisitos pessoais e funcionais da entidade acolhedora.

O perfil do mediador/coordenador

Mais do que um simples coordenador da formação, o mediador compromete-se e atua na dinamização de um dispositivo de formação da vida, com a vida e para a vida. Sendo a inovação um elemento chave na organização destes projetos, o mediador deve, tendo em conta as inerências do seu cargo, ser dotado de um conjunto de competências pessoais, técnicas e profissionais de largo espectro que lhe permitam abranger e lidar com a diversidade e adversidade, assim como de conhecimentos técnicos e pedagógicos que lhe permitam dominar operacionalização do modelo. A figura 4 representa a minha perspetiva a este respeito:



Figura 4 – Perfil de competências pessoais do mediador

Coordenação de cursos de Formação Contínua – modulares, interempresa e intraempresa

Particpei também em processos de outras tipologias de formação, numa multiplicidade de áreas do conhecimento, e em diferentes níveis e formatos (inicial/contínua, básica/avançada, especialização): Formações modulares certificadas, cursos *interempresa* e *intraempresa*.

A coordenação pedagógica, não obstante o ciclo formativo completo que lhe subjaz, reveste-se, com mais incidência, de funções de natureza técnico-administrativa, dada a sua curta duração. Não obstante, destaco alguns aspetos:

- O contacto com diferentes tipos de públicos (nível escolar, socioeconómico, cultural...);
- A frequência de problemas e conflitos;
- A dispersão geográfica das ações num mesmo projeto.

Avaliação da formação e melhoria contínua

Neste âmbito, implementei todos os processos de avaliação previstos, de acordo com a modalidade (articulados com o SGQ). Particpei ativamente na conceção do referencial metodológico de avaliação da formação da entidade, e respetivos instrumentos, bem como na adaptação às especificidades e exigências externas. Destaco a avaliação de impacto da formação profissional, que desenvolvi em todos os projetos que coordenei, e a oportunidade de refletir estes outputs em novos projetos, não só no quadro do regulamento institucional como também nas minhas práticas enquanto mediadora e formadora.

PROJETOS/PROGRAMAS DE INTERVENÇÃO SOCIAL

Conceção e desenvolvimento de projetos para a Inclusão e Igualdade de Género

Concebi, de raiz, programas de intervenção social no domínio da inclusão, vocacionados para públicos socialmente desfavorecidos e/ou em risco de exclusão, candidatados a financiamento com vista à implementação de ações de natureza formativa e educativa, que contribuíssem positivamente para a promoção da inclusão social. A tabela 5 resume os principais projetos que desenvolvi neste contexto:

Tabela 5 - Projetos de Intervenção Social

Programa escolhas (em duas gerações)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ De mãos dadas com a vida ▪ Mãos sábias
Igualdade de género (várias edições)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formação de públicos estratégicos ▪ Planos de igualdade – WiGualdade ▪ Apoio Técnico e Financeiro às ONG – Mais Igualdade
Inclusão Social
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formação para a Inclusão ▪ Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade ▪ Qualidade dos Serviços e Organizações ▪ Apoio ao Acolhimento e Integração de Imigrantes

PROJETOS DE CONSULTORIA EMPRESARIAL

Nos últimos anos, aprofundei competências em consultoria empresarial, não só no campo da formação profissional como em outras áreas organizacionais.

Recursos Humanos

Coordenadora do Serviço de Consultoria RH para empresas: recrutamento e seleção; avaliação de desempenho; diagnóstico e avaliação organizacional; diagnósticos de necessidades e planos de formação para empresas; planos estratégicos RH, de acolhimento e integração, entre outros.

Sistemas de incentivo

Elaboração de candidaturas a financiamento de projetos para clientes no domínio da inovação, internacionalização e qualificação empresarial, Inovação e Desenvolvimento Tecnológico (I&DT), Comércio Investe (...); Coordenação de projetos científicos (função atual).

Projetos internacionais

Participação no desenvolvimento de projetos internacionais no contexto da internacionalização da empresa (Projeto Educativo para o Governo de Angola; Implementação de Centro de Preparação de Exames de Cambridge; Capacitação para concursos de Horizonte 2020; outros).

Certificações e homologações

Participação nos processos de certificação e homologação por diversas entidades: DGERT, Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), LUSAENOR (entre outras).

Organização de eventos

Promoção de eventos para clientes: *team building*, festas temáticas, ações de beneficência.

Nota de relevo

A conceção e desenvolvimento de projetos financiados, alinhados com os objetivos estratégicos dos respetivos programas-quadro de financiamento e tipologias, envolvem uma pesquisa

profunda do seu enquadramento legal, das dinâmicas regionais e das especificidades locais, assim como de diagnóstico de necessidades, investigação e revisão de literatura e formulação conceptual. Implica, ainda, a aplicação de conhecimentos técnicos de desenvolvimento e gestão de projeto, e para os quais a criatividade e sentido crítico são fatores de diferenciação. Com efeito, o trabalho que desenvolvi abordava determinados tópicos, de acordo com a tipologia do projeto, conforme se sumaria na figura 5:

TÓPICOS DE RELEVO DESENVOLVIDOS NAS CANDIDATURAS A PROGRAMAS DE FINANCIAMENTO ³	Competências de relevo demonstradas neste âmbito
▪ Caracterização institucional da entidade	C4 – Seleção dos instrumentos para um recrutamento; criação de atividades para um projeto social);
▪ Enquadramento político, legal e regional	C5 – Desenho de questionários de avaliação de impacto e relatório de impacto de um projeto);
▪ Princípios orientadores e pressupostos para a ação	C8 – Desenho de atividades, escolha dos instrumentos e materiais, na elaboração de diagnósticos);
▪ Diagnósticos de necessidades e caracterização dos públicos-alvo	C6 – Iniciativa e disponibilidade para sair da minha área de conforto, mas reconhecendo onde preciso de ajuda ou formação específica para melhorar).
▪ Objetivos do projeto	
▪ Metodologia da ação e atividades do projeto	
▪ Metas e dispositivos controlo/monitorização de resultados	
▪ Estratégias de gestão, acompanhamento e avaliação	
▪ Integração e articulação interinstitucional	
▪ Fatores de inovação e competitividade	
▪ Disseminação de resultados	
▪ Boas práticas e perspetivas de desenvolvimento futuro	

Figura 5 – Desenvolvimento de candidaturas a programas de financiamento

ATIVIDADES ENQUANTO FORMADORA

“Feliz aquela que transfere o que sabe e aprende o que ensina.” (Cora Coralina, 2007)

A formação no desenvolvimento de novas competências

Como processo educativo, a formação é um meio privilegiado que, através da aquisição de conhecimentos, atitudes e habilidades (Chiavenato, 2004), permite operar mudanças de comportamento e, globalmente, promove o crescimento e desenvolvimento humano. Partindo dessa premissa, na qual sempre acreditei e comprovei empiricamente, destaco a minha **atividade de formadora neste contexto**, pelo papel relevante que teve, tanto ao nível do meu desempenho enquanto técnica de formação, pela possibilidade de acompanhar com mais tempo e mais proximidade os formandos (privando com eles em sala) e intervir mais rápido em situações de conflito, por exemplo, como pelo contributo que penso ter dado no desenvolvimento de novas competências.

³ Este índice é meramente indicativo da estrutura que desenvolvi neste âmbito, mas que era variável de acordo com as especificidades da tipologia de projeto, medida e respetivo programa.

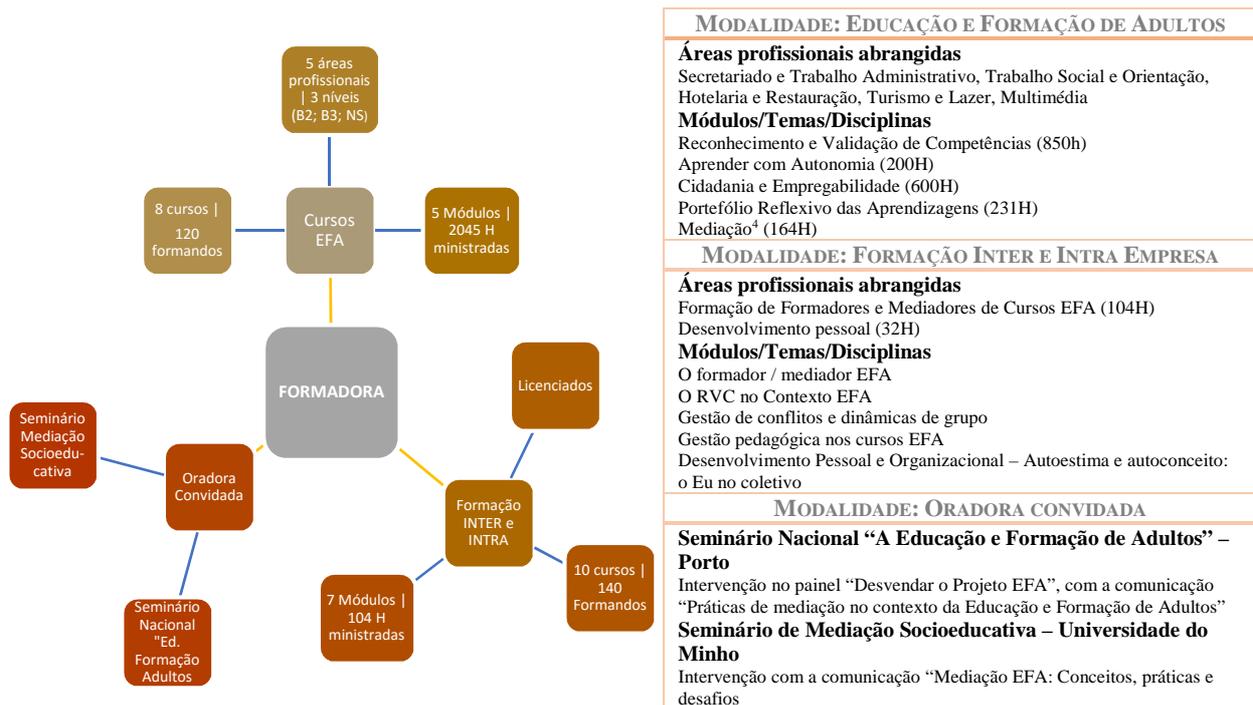


Figura 6 – Símula de atividades enquanto Formadora

A preparação da formação exige muito de um formador, tempo para investigar, estudar e conceber estratégias pedagógicas adequadas; conceber materiais pedagógicos diversificados e adaptados às necessidades dos formandos; diferenciar a formação de acordo com os ritmos e estilos de aprendizagem de cada formando; enquadrar as sessões no tema e na atividade integradora e planear intervenções ajustadas no tempo e no espaço, em sintonia com as outras áreas/módulos do curso. Enquanto formadora de *Formadores e Mediadores EFA* e oradora convidada, também nesta temática, pude partilhar aquilo em que mais acredito, com os *inputs* da experiência no terreno, contribuindo para a materialização da teoria no campo prático, bem como para a disseminação de novas práticas pedagógicas e novas formas de ser e estar na formação de adultos. Mais importante, sobretudo, pelo que eu pude aprender com os meus formandos, independentemente do contexto, e com a experiência, *per si*, de ajudar os outros a mudar comportamentos.

As minhas experiências de formadora foram determinantes em termos pessoais e profissionais, porque foi enquanto facilitadora da aprendizagem dos outros que mais aprendi: sobre novos temas, a ensinar melhor, a aprender e, sobretudo, novas formas de olhar, novas perspetivas e novos caminhos para o conhecimento que temos.

⁴ Contempla as horas sumariadas (apenas nos cursos de nível secundário essas horas foram contabilizadas)

Competências de relevo demonstradas neste âmbito

C2 – Ao ministrar a formação, usando as técnicas e estratégias pedagógicas adequadas;

C3 – Formando diferentes públicos, com origens, níveis, modalidades e contextos distintos;

C4 – Proporcionando a aplicação dos conteúdos teóricos na atividade prática;

C8 – aplicação dos conhecimentos adquiridos em formação prévia, na preparação dos projetos, etc..

ATIVIDADES ENQUANTO PSICÓLOGA

Ao longo de toda a minha atividade profissional, atuei em outros campos da psicologia, em função das necessidades, das oportunidades e das iniciativas que desenvolvi no sentido de dar os melhores contributos aos projetos que integrei. Destaco a *Unidade de Desenvolvimento Humano*, um projeto criado por mim na *Winnergés* como forma de estruturar e tornar mais eficaz a resposta psicossocial aos públicos desfavorecidos e socialmente problemáticos.

Tabela 6 – Súmula de Atividades realizadas enquanto psicóloga		
	Psicóloga (Estágio profissional de 1 ano)	Competências
Consulta psicológica	Avaliação, intervenção e finalização/follow-up (crianças, adolescentes e adultos) Intervenções em crise Acompanhamento de casos clínicos da psicóloga residente	C1 (na relação terapêutica);
Psicologia Escolar e Comunitária	Conceptualização, elaboração, planeamento e aplicação de programas de intervenção em grupo: “Programa de Relações Interpessoais para Adolescentes, Programa de Promoção de Competências de Estudo, Programa de Promoção da Qualidade de Vida em Idosos. Conceção e implementação do Projeto “Formação Cívica – Uma abordagem Psicossocial” (desenvolvimento de competências com alunos de 5º e 6º ano)	C5 (pelos vários programas que desenvolvi);
Formação e Desenvolvimento Pessoal	Realização de Formação para Pais “Programa de Promoção de Competências de Gestão Parental” Planificação de Formações para Professores, Educadores e Funcionários da Instituição	
Coordenadora Unidade de Desenvolvimento Humano – Winnergés Bússola		Competências
Psicóloga	Consulta psicológica de adultos e adolescentes – Intervenções em crise Acompanhamento psicológico em quadros clínicos frequentes nos públicos EFA e Aprendizagem: ansiedade, depressão, abuso de substâncias; encaminhamento de outras patologias para respostas especializadas Apoio psicossocial em grupos de risco e especialmente vulneráveis: quadros familiares desestruturados, pobreza e exclusão, minorias, violência doméstica.	C1 (no respeito pela privacidade, na condução do processo terapêutico); C3 (trabalhei com elementos de etnia cigana); C9 (no tratamento das pessoas e das suas situações de vida)
Formadora	Ações de promoção de comportamentos positivos e prevenção de comportamentos de risco em adolescentes Formação em desenvolvimento pessoal (ações não formais com grupos específicos)	C5 (pelos vários programas que desenvolvi)
Organizadora	Ações de beneficência: recolha de alimentos e outros bens essenciais, dadas de sangue, confraternização com idosos, deficientes e outros públicos socialmente vulneráveis	C9 (ao lidar com públicos muito diferentes e com vidas difíceis)
Organizadora/Monitora	Ações de <i>Team building</i> , programas de lazer e convívio, ocupação de tempos livres, trabalho em equipa, melhoria do clima organizacional, sensibilização da comunidade envolvente em temas socialmente relevantes	C11 (preparando atividades em sintonia)

CONSTRANGIMENTOS E DESAFIOS

A carreira profissional que construí é um caminho cheio de diversidade e crescimento, concretizações e desilusões, erros, aprendizagens e aspirações e, sobretudo, de introspeção com visão de futuro. Numa apologia de projeto (enquanto projeto de vida, metodologia de trabalho, forma de ser e de estar), uma viagem enriquecedora, por vezes sinuosa, que me tornou mais capaz, mais motivada, mais profissional e, sobretudo, melhor pessoa. No início deste percurso, e ultrapassada a fase de adaptação ao modelo EFA, às regras, ao ritmo de trabalho, sinto que me integrei de forma bem-sucedida perante as exigências da função. Pela mobilização de competências enquanto psicóloga (avaliação psicológica, apoio na construção de narrativas da história de vida dos adultos, motivação para aprendizagem, formação comportamental, intervenções em crise, entre outras), foi grande a valorização que senti por ter esta profissão. Tinha, também, grandes ambições no que respeita à evolução da qualidade do meu trabalho. Foram muitas as reflexões que fui fazendo ao longo da minha aprendizagem (a meio ou no fim de um processo, perante um problema, nas reuniões pedagógicas, em inúmeras conversas com formandos, formadores e outras colegas mediadoras) que me deram novas perspetivas, erros e imprecisões que cometi.

Analisando com realismo a evolução do meu “eu profissional”, constatei que é necessário investir permanentemente em qualificação e aperfeiçoamento de competências (fiz bastante formação na área) e, sobretudo, que o trabalho de qualidade depende, também, de uma maturação profissional que só se atinge pela experiência aliada à capacidade de introspeção e insight. Isso fez-me ver as minhas limitações e os caminhos para as ultrapassar. Sucessivas autoanálises mostraram-me défices de organização e preferências por umas tarefas (o acompanhamento das pessoas, das equipas, das atividades), em detrimento de outras (trabalho administrativo), que com a sobrecarga burocrática, me dificultavam a gestão do tempo, gerando consequências negativas em determinados períodos (épocas de avaliação, preparação de auditorias), como cansaço, desgaste psicológico e erros. Com formação, *coaching* (com os meus pares) e investimento em autodomínio, a experiência feita e a aprendizagem pelos erros e sucessos, desenvolvi estratégias de gestão de tempo, maior sentido de organização e mais disciplina e controlo na minha atuação, impondo também mais rigor às equipas no cumprimento das agendas formativas e da entrega de documentação.

Em termos emocionais, o envolvimento com os formandos é inevitável (e necessário), fazendo do papel do mediador único e irreplicável. Entramos na vida deles e deixamos que entrem nas

nossas, pois só assim conseguimos gerar a confiança necessária para que o adulto se entregue e deixe emergir os saberes e a motivação que serão cruciais para desenvolvimento de novas competências. No entanto, a complexidade das relações, os problemas e conflitos e as limitações institucionais, acarretam dificuldades na gestão das emoções. Com tempo e experiência tornei-me mais expedita na distinção entre o essencial e o acessório, mais assertiva e mais confiante no caminho a seguir.

Outros constrangimentos merecem referência, na medida em que a sua consideração prévia no planeamento e organização da formação, incorporando outputs da avaliação de projetos anteriores, diminuem a ocorrência de certos eventos nefastos e melhoram a capacidade de resposta da entidade. São disso exemplo a falta de recursos humanos, problemas no funcionamento diário, alterações constantes aos cronogramas, problemas de recursos técnico-pedagógicos, de logística e organização, entre outros.

CONTEXTO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES DE TRABALHO

Resta um olhar sobre mim enquanto colaboradora de uma organização e colega de uma equipa. A minha vocação para com as pessoas foi muito importante no relacionamento que estabeleci com colegas de trabalho, chefias e administração. Pautei os meus comportamentos pela ética, compromisso e lealdade à instituição que me deu trabalho e valorizou as minhas competências, de respeito e aprendizagem perante a supervisão, de camaradagem, empatia e espírito de equipa com colegas. Mantive uma atitude de abertura à mudança, nunca recusei um desafio e aproveitei cada oportunidade para evoluir, algo que contribuiu para ser mais versátil enquanto profissional.

A minha flexibilidade e capacidade de trabalhar sob pressão foram importantes em momentos de stresse, frequentes neste contexto e marcados por prazos muito curtos, elevada exigência e sobrecarga de trabalho, não só pelos contributos à qualidade do trabalho desenvolvido, mas também pela possibilidade de apoiar a equipa na gestão emocional, resolução de problemas e tomadas de decisão, com uma atitude conciliadora perante os conflitos e promotora do bom clima organizacional. Dei tudo de mim, enquanto ser humano solidário e como psicóloga por natureza, investindo por iniciativa própria na organização de atividades lúdicas e confraternização na organização e dando apoio pessoal em qualquer situação pessoal difícil.

Acredito no poder das relações humanas e na força que estas podem ter no sucesso de uma organização. Gosto de pensar que pude fazer a diferença nas equipas que integrei, tanto quanta aquela que estas fizeram em mim.

PARTE III – REFLEXÃO CRÍTICA SOBRE A PRÁTICA DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Psicologia, Formação e Aprendizagem

Tendo atravessado todo o ciclo formativo em vários projetos, pude desenvolver uma perspetiva macro da formação, bem como um espírito crítico mais apurado em torno de um conceito central: a aprendizagem. Sendo que “Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos” (Chiavenato, 2004; 402), e independentemente do tipo de formação, do seu público-alvo, do seu âmbito, tema ou objetivo, qualquer processo formativo pressupõe aprendizagem, através do qual se adquirem e incorporam novos conhecimentos do exterior e se assimilam nas estruturas, no background em permanente devir, resultante das interações entre as heranças biológicas e o meio ambiente. Com efeito, muitas das características que desenvolvemos ao longo da vida pela interação com o meio – interesses, atitudes, motivações e expectativas – interferem nos processos de aprendizagem subsequentes. Reconhecer e saber identificar a multiplicidade de fatores que interferem e, simultaneamente, se afetam pelos outputs deste processo, numa retroalimentação permanente, permite-nos, enquanto psicólogos, conduzir a nossa intervenção em harmonia com estes pressupostos, potenciando resultados. Sendo a mudança de comportamento o fator chave no processo de aprendizagem, a complexidade deste processo deve, pois, ser tida em conta em todas as fases do processo formativo, nas suas vertentes e dimensões, condicionantes e fatores, de modo a construir percursos e formatos geradores de mudanças comportamentais e o desenvolvimento do aprendente. Deste modo, leis como a do efeito, estímulo, intensidade, frequência, recentidade, descongelamento e complexidade crescente (Chiavenato, 2004), são determinantes no modo como o processo de aprendizagem vai decorrer e os seus resultados.

Importa, porém, salientar que outras condicionantes afetam as dinâmicas de conceção (seja na formação financiada ou não financiada), que não se regem apenas por referentes teóricos ou, em muitos casos, preterem estes contributos em detrimento de outras prioridades. Concretamente a este respeito, realço dois aspetos importantes: a lógica comercial e as condicionantes organizacionais, que nem sempre se coadunam com as exigências deste complexo processo, o que torna difícil gerir os “comos” os “quandos”, por um lado, e falta de flexibilidade de alguns programas, feitos para aplicação em massas e que não permitem adequar o desenho formativo ao público-alvo e aos objetivos reais das pessoas e organizações.

Como psicóloga, sinto que fui muito valorizada pelo facto de poder mobilizar competências sobre conceção, implementação e avaliação e programas de intervenção em vários domínios e para diferentes tipos de públicos, dada a tónica nos fatores psicológicos e educacionais destes projetos. Independentemente das condicionantes supracitadas, acredito na qualidade do trabalho desenvolvido e na utilidade das respostas às necessidades do mercado. Por outro lado, dominar competências de avaliação psicológica, em diferentes âmbitos e com recursos a diferentes técnicas (uma vez que também fiz recrutamento e seleção para empresas), foi sem dúvida uma mais-valia que como psicóloga pude aportar às funções que desempenhei, inculcando maior rigor em processos que exigem a aplicação de técnicas e instrumentos específicos neste contexto e a mobilização de competências chave – processos diagnóstico de necessidades, recrutamento e seleção de formandos (ou colaboradores para empresas), entre outros. Além disso, permitiu às entidades patronais onde trabalhei maior flexibilidade na gestão dos seus recursos humanos, aspeto que considero favorável para ambas as partes.

Psicologia da Educação e Formação de Adultos

Considerando a formação enquanto promotor da mudança de comportamentos, destaco um dos fatores, na minha opinião, mais determinantes na formação de adultos: a motivação. Demonstrado por vários autores (McClelland, 1987), que os determinantes pessoais de um dado comportamento podem decompor-se pelas suas variáveis motivacionais, características ou de competências e cognitivas (crenças, expectativas ou conceções), a motivação, que explica as escolhas que o organismo opera através de diferentes respostas voluntárias (Vroom, 1995), assume-se como fator preponderante no processo de aprendizagem do adulto e nos seus resultados. Em contexto EFA, as expectativas desempenham um papel relevante no envolvimento do aprendente no processo formativo. Segundo Vroom (1964), a motivação para determinado comportamento depende: do valor que ela atribui ao seu resultado, da crença de que esse comportamento conduz ao resultado esperado e da crença sobre a sua capacidade para realizar esse comportamento. Isto aplica-se no contexto da formação, se tivermos em conta que o adulto faz uma escolha consciente quando decide participar, e a sua motivação depende do quanto este acredita que o seu estudo/trabalho – *esforço* – se traduz na aprendizagem/competências adequadas – *performance* – e que as mesmas permitem – *instrumentalidade* – atingir a certificação final, objetivo primordial da escolha – *valência/recompensa* (Lunenburg, 2011). O fator motivacional, assim como a premissa subjacente ao adulto enquanto ser aprendente que relaciona a motivação para a aprendizagem, com os interesses e necessidades que esses saberes irão satisfazer (Lindeman, 1926; citado por

Knowles, 1998: p. 40) deve ser tido em conta. Por outro lado, o adulto sente necessidade de compreender o porquê de aprender um assunto, o que faz com que a tarefa do facilitador seja, desde logo, cativá-lo para essa aprendizagem, valorizando-a no seu contexto de vida (Knowles, 1998). Esta assunção relaciona-se, também, com o tipo de orientação do adulto para aprendizagem, que se centra na vida real, em tarefas concretas, na resolução de problemas, o que determina uma motivação para aprender novos conteúdos que tenham uma aplicabilidade nos seus contextos de vida (Knowles, 1998).

Pela exploração de vivências, reconstroem-se narrativas com a matéria-prima deste processo: as competências. Promove-se auto-consciencialização de todas as capacidades e conhecimentos do adulto, ativando memórias, emoções, pensamentos e comportamentos que dão corpo à pessoa como um todo. As metáforas, extraídas da história de vida, desempenham uma função de balanço de competências e de “mediação” para processos formativos subsequentes: “As Histórias de Vida são uma prática autopoiética, ou seja, mobilizam a construção/produção de sentido sobre a sua existência e a partir dela, articulando passado (memória), presente (experiência presente) e futuro (projeto). Geram um processo formativo reconhecido como transformação de si mesmo com vista a apropriação da existência, nas suas múltiplas dimensões: pessoal, profissional, cultural, política” (Couceiro, 2000). Nesse sentido, o adulto reformula os significados incorporados na sua narrativa e torna-se consciente das suas potencialidades, limitações, interesses, atitudes e expectativas e o psicólogo tem, aqui, a oportunidade de desconstruir os instrumentos e torna-los inteligíveis e relacionáveis com a vida, e como essas experiências pessoais, sociais, familiares ou escolares, se traduzem em competências validadas formalmente por um referencial.

O facto de a identidade do adulto, ao longo do seu processo de maturação, se definir significativamente em função das suas experiências de vida, implica que a desvalorização destas seja percebida por ele como uma desvalorização de si próprio (Knowles, 1985), o que teria, previsivelmente, maus resultados. Assim, enquanto mediadora, exploro os acontecimentos e experiências em todos os contextos de vida, dando visibilidade às diversas aprendizagens adquiridas, ajudando a reorganizar o autoconceito do adulto e a predispor-lo para novas formas de aprender. As experiências de vida do aprendente, tanto em qualidade como em quantidade, interferem no processo educativo, não só porque vai resultar num grupo de formandos altamente heterogéneo, em termos dos seus “antecedentes, do seu estilo de

aprendizagem, motivação, necessidades, interesses e objetivos” (Knowles, 1985: P. 66), como também constituem, em si mesmo, os recursos privilegiados para a aquisição de novos saberes.

Compreende-se a necessidade de apostar na mudança dos comportamentos quando, mais do que respeitar um modelo imposto, se constata o seu impacto real no terreno. A óbvia rutura com os modelos tradicionais de ensino levantou, em todas as equipas pedagógicas que coordenei, dificuldades e resistências decorrentes do desconhecimento, falta de motivação para a mudança ou conceções pessoais. Dinamizei, assim, diversas ações, não formais, com o objetivo de formar no modelo, promover sintonia e o trabalho em equipa, motivar para a mudança de comportamentos, operacionalizar formas de trabalho e estimular a criatividade pedagógica. A minha formação como psicóloga foi determinante para o trabalho comportamental, para a motivação e para o desenvolvimento de uma cultura de proximidade e espírito colaborativo. Também houve muitas resistências e descrenças generalizadas por parte dos meus formandos em relação a um modelo de ensino que se desvia da perspetiva escolarizante que conheciam, com avaliação quantitativa e a tradicional técnica expositiva onde o “professor debita e os alunos escrevem”. Isto acontece porque, tal como Knowles (1998) descreveu, o adulto experimenta o conflito interno entre o condicionamento pela experiência escolar anterior (projetando total dependência do formador para aprender e invocando, naturalmente, o tratamento professor-criança) e a “necessidade psicológica de autodireção”, isto é, de que ele é responsável pelas suas decisões, pela sua vida, e de ser tratado como tal (por isso mesmo o trabalho também com os formadores se revelou tão importante). Senti, assim, a necessidade de ajudar os adultos a desconstruírem o modelo e promover a sua desvinculação do ensino tradicional, o seu *empowerment* mostrando-lhes caminhos para se tornarem agentes principais da sua aprendizagem e, assim, respeitar o seu autoconceito.

Psicologia da Gestão de conflitos

Em contexto formativo de percursos de longa duração (como é o caso dos cursos EFA e Aprendizagem), onde os grupos são altamente heterogéneos, com vidas marcadas por sofrimento, desesperança e revolta, associados a um nível de formação e background cultural deficitários, a instabilidade emocional é grande e é altamente propenso o desenvolvimento de conflitos. Problemas pessoais e poucas competências sociais, em convivência permanente ao longo de ano e meio, sete horas diárias, cinco dias por semana, todas as semanas sem interrupção, favorecem a ocorrência de divergências, que provocam grande desgaste nas relações e podem comprometer o sucesso de todo o grupo. Por outro lado, à semelhança do que

acontece em qualquer contexto organizacional, em que “o conflito ocorre dentro de um contexto de relacionamentos contínuos entre pessoas, grupos e organizações” (Chiavenato, 2004: 377), formandos e entidade formadora divergem, constantemente, em relação a questões de funcionamento da formação, aspetos pedagógicos, dinâmicas organizacionais, entre muitas outras. Na verdade, é possível observar a existência de muitas díades conflitantes: formando-formando, formando-formador, formando-entidade formadora, formador-formador, formador entidade formadora, entidade formadora-tutela e, não raras vezes, conflitos complexos que opõem várias partes num mesmo conflito. A mediação, enquanto função de regulação do conflito, é determinante para resolver as tensões causadas pela existência de forças contraditórias (Lewin, 1935), favorecendo a progressão de fatores que promovam o desenvolvimento e continuidade do grupo. Considero que a gestão de conflitos deve ser feita convergindo perspetivas, conciliando posições opostas e fazendo sobressair o que une e não o que separa, uma forma de “resolução ganhar/ganhar”, para encontrar soluções adequadas aos problemas de modo a que todas as partes atinjam os seus objetivos (Shermerhorn JR., John R.; James G.; Osborn, Richard N.; 1995, citado por Chiavenato, 2004: 381).

Considero determinante para a gestão de conflitos em contexto de formação, quer na prevenção da sua ocorrência, quer na promoção de um clima formativo favorável, a aposta na comunicação, no desenvolvimento de competências sociais, o enfoque na resolução de problemas e em estratégias de motivação e trabalho em equipa. Não sendo possível, nem desejável, evitar a existência de conflitos, é plausível um trabalho que promova a coesão e o espírito de equipa e a capacidade para resolver construtivamente os conflitos. Enquanto mediadora, aportei os contributos da psicologia, nomeadamente no campo das relações interpessoais, da comunicação e da gestão de conflitos, capitalizando a oportunidade de preparação dos formandos na fase inicial da formação, para desenvolver competências neste âmbito e favorecer a coesão dos grupos. Em situações de conflito aberto, desenvolvi uma atitude de escuta ativa, de promoção do diálogo, identificação de pontos de vista convergentes, negociação e compromisso. Procurei demonstrar abertura, compreensão e interesse pelo problema do outro, empatia e disponibilidade para consensos, serenidade e flexibilidade. Fosse presencialmente ou à distância, dentro ou fora do contexto formativo, dediquei muito tempo à resolução de diferendos, crises pessoais e de grupo e, em muitas circunstâncias, a minha intervenção evitou desistências da formação e outras consequências nefastas para todos os envolvidos. Foi gratificante ver os resultados deste trabalho, ficando em mim uma sensação de dever cumprido e um orgulho pela oportunidade que me deram em tentar fazer a diferença.

BIBLIOGRAFIA

- I. Chiavenato, Idalberto (2004). *Recursos humanos: o capital humano das organizações* (8.^a Ed.). São Paulo: Atlas.
- II. Coralina, Cora (2007). Trecho do poema Exaltação de Aninha (O Professor) de Cora Coralina, in: *Vintém de cobre: meias confissões de Aninha* (9.^a ed). São Paulo: Global. (Consultado em 17/05/2016)
http://pensador.uol.com.br/cora_coralina frases/
- III. Couceiro, Maria de Loreto Paiva (2000). *Autoformação e coformação no feminino – abordagem existencial através de histórias de vida*. Lisboa: FCT/Universidade Nova de Lisboa (Tese de Doutoramento). (Consultado em 18/05/2016)
<http://narrativadevida.blogspot.pt/p/historias-de-vida.html>
- IV. Knowles, Malcom S., Holton III, Elwood F., Swanson, Richard A. (1998). *The adult learner: the definitive classic in adult education and human resource development* (5th ed). Houston: Gulf Publishing Company.
- V. Lewin, Kurt (trad. A. Alvarez Villar) (1973). *Dinamica de la personalidad: selección de artículos*. Madrid: Ediciones Morata
- VI. Lunenburg, Fred C. (2011). Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. *International Journal of Management, Business, And Administration*, Volume 15, number 1. (Consultado em 17/05/2016)
<http://www.nationalforum.com/Electronic%20Journal%20Volumes/Lunenburg,%20Fred%20C%20Expectancy%20Theory%20%20Altering%20Expectations%20IJMBA%20V15%20N1%202011.pdf>
- VII. McClelland, David C. (1990). *Human Motivation*. Cambridge, Mass: Cambridge University Press
- VIII. Saint-Exupery, Antoine De. (1943). *Consultado em 10/06/2016*
<http://www.citador.pt/frases/citacoes/a/antoine-de-saintexupery>
- IX. Sartre, Jean Paul (1946). *O existencialismo é um Humanismo*. (Consultado em 06/06/2016)
<http://www.escritas.org/pt/t/17088/o-homem-nao-e-senao>
- X. Vroom, Victor H. (1995). *Work and Motivation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.