

PR1: Manual de formação de competências interculturais e socioemocionais

AUTOR: ISON PSYCHOMETRICA

COLABORADORES:



Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflecte apenas as opiniões do autor e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita da informação nela contida.

Conteúdo

I.	INTRODUÇÃO	4
II.	MÉTODOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SOCIOECONÓMICAS E INTERCULTURAIS	6
a.	DEFINIÇÕES SOBRE A COMPETÊNCIA SOCIOEMOCIONAL E INTERCULTURAL	6
b.	FUNDO TEÓRICO	12
	<i>a. Modelo Mayer & Salovey - Modelo de competências de Inteligência Emocional ...</i>	12
	<i>b. Modelo Reuven Bar-On</i>	14
	<i>c. Modelo Daniel Goleman</i>	15
	<i>d. Modelo Albanese et al. (2008)</i>	16
	<i>e. Modelo Misto de Inteligência Emocional.....</i>	17
	<i>f. Modelo de traço da inteligência emocional</i>	18
c.	MÉTODOS DE FORMAÇÃO EXISTENTES	29
d.	RESULTADOS DO INQUÉRITO DE CAMPO SOBRE IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS E RELEVÂNCIA DOS MÉTODOS DE FORMAÇÃO	36
e.	BOAS PRÁTICAS - PROGRAMAS DE FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA EMPREGADORES-PROFISSIONAIS EM CONTEXTOS NACIONAIS	42
III.	NECESSIDADES DE FORMAÇÃO DE EMPREGADORES/PROFISSIONAIS	54
IV.	CONCLUSÕES	58
	REFERÊNCIAS-BIBLIOGRAFIA	59
	ANEXOS	64

Tabela de figuras

Figura 1: Blocos de construção de competência emocional (Rindermann, 2009)	7
Figura 2: Elementos constituintes de competência intercultural (Adaptado de Deardorff, 2006)	10
Figura 3: O que é Inteligência Emocional	Errore. Il segnalibro non è definito.
Figura 4: Níveis de Inteligência Emocional no modelo de Mayer & Salovey	Errore. Il segnalibro non è definito.
Figura 5: O modelo Bar-On da inteligência emocional-social	Errore. Il segnalibro non è definito.
Figura 6: Modelo de Daniel Goleman	15
Figura 7: Fonte de modelo mista: Cognifit	17
Figura 8: Modelo de Processo de Competência Intercultural (Deardorff, 2006, 2009)	19
Figura 9: Quadro SEL identificado pela CASEL como roda CASEL	22
Figura 10: Visão geral dos modelos teóricos de competências emocionais	24
Figura 11: Importância das competências socioemocionais para profissionais que trabalham com grupos migrantes	35
Figura 12: Relevância de métodos para melhorar as competências socioemocionais	36
Figura 13: Relevância dos métodos comportamentais por país	37
Figura 14: Relevância da tomada de funções por país	37
Figura 15: Relevância dos métodos, incluindo a combinação de práticas cognitivas e comportamentais por país	38
Figura 16: Relevância do método de supervisão por país	38
Figura 17: Dimensões apontadas como uma das cinco prioridades de formação para os colegas empregadores (% dos inquiridos)	51

Tabelas

Quadro 1: Terreno comum em diferentes modelos	24
Quadro 2: InterCLab Regime de Competência Socioemocional	25
Quadro 3: Importância das competências socioeconômicos para profissionais que trabalham com grupos migrantes	34
Quadro 4: Relevância dos métodos para melhorar as competências socioeconômicas	36
Quadro 5: Características da amostra	48
Quadro 6: Interesses de formação dos empregadores	49
Quadro 7: Diferenças por país nos interesses de formação	50

I. INTRODUÇÃO

A competência socioemocional e intercultural parece ser importante para os profissionais que trabalham com os migrantes, para a integração social e no mercado de trabalho destes últimos.

O projeto Interclab visa desenvolver material e atividades para formar e potenciar a competência socioemocional dos empregadores e profissionais que trabalham com os migrantes. Neste contexto, a parceria desenvolveu diligências para a recolha de informação e dados que serão a base do desenvolvimento de material e do programa de formação do projeto Interclab.

O primeiro passo da atividade (IO1) refere-se à **pesquisa documental** com o objetivo de desenvolver uma base estável para o projeto, definindo os termos relevantes, ligando os conceitos de competência intercultural, social e emocional ao desenvolvimento profissional dos empregadores e profissionais de RH. A pesquisa não se centrou apenas a nível nacional, mas trouxe a investigação e os métodos de primeira linha desenvolvidos no país de cada parceiro, de acordo com as orientações propostas (Anexo 1). Depois, tendo em conta as conclusões da A1, realizaram-se **inquéritos a nível nacional (A2/A3)** com 4-5 empregadores/conselheiros por parceiro. Nos inquéritos utilizaram-se entrevistas, estruturadas de acordo com questões predefinidas que referem a importância de competências socioemocionais específicas na prática diária dos empregadores/profissionais que trabalham com os migrantes e sobre a relevância de várias práticas educativas na melhoria dessas competências (Anexo 2). Os parceiros, tendo em conta os resultados das sondagens, numa **sessão de brainstorming online (A4)**, discutiram sobre os métodos que se revelaram relevantes e eficazes para a melhoria das competências socioemocionais e traçaram conclusões para serem incluídas no programa de formação do Interclab. O passo seguinte foi definir as **necessidades de formação (A5)** dos empregadores/profissionais que trabalham com grupos migrantes (envolvendo-os em grupos de foco utilizando um questionário de inquérito- Anexo3), de modo a descobrir as competências sobre as quais os profissionais precisam de ser melhorados e quais serão os conteúdos do programa de formação. Neste relatório apresentamos os resultados de todas as iniciativas acima mencionadas que nos levaram a concluir sobre as competências e os métodos de formação e materiais que iremos incluir no programa de formação Interclab para empregadores/profissionais.

Por conseguinte, o relatório fornecerá elementos substanciais para estabelecer uma base teórica e métodos de formação adequados para o desenvolvimento de competências socioemocionais para empregadores e profissionais que trabalhem com migrantes. Mais especificamente, o relatório inclui:

- a) a definição e os fatores sociais - competências emocionais e competências interculturais
- b) uma revisão das teorias atualmente utilizadas para explicar a Inteligência Social e Emocional e as suas dimensões;

- c) as metodologias existentes para a melhoria das competências socioemocionais e das competências interculturais;
- d) as melhores práticas e os programas de formação existentes centrados no reforço das competências socioemocionais e da competência intercultural para os empregadores e profissionais que assistem os migrantes na sua integração no mercado de trabalho;
- e) os resultados do inquérito sobre a importância das competências socioemocionais para os empregadores que trabalham com grupos migrantes e sobre a pertinência dos métodos de formação para o desenvolvimento dessas competências
- f) a formação dos empregadores precisa de competências socioemocionais
- g) Conclusões, por um lado, sobre as competências socioemocionais que são importantes para os empregadores que trabalham com os migrantes e, por outro, sobre a relevância dos métodos de formação no desenvolvimento de competências socioemocionais e recomendações para a formação INTERCLab.

II. MÉTODOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SOCIOECONÓMICAS E INTERCULTURAIS

a. DEFINIÇÕES SOBRE A COMPETÊNCIA SOCIOEMOCIONAL E INTERCULTURAL

Termos Relevantes

Na investigação para uma definição abrangente de "competência socioemocional", verificou-se que cada uma das terminologias tem de ser examinada isoladamente. Na maioria dos artigos académicos, a competência "social" e "emocional" foi definida separadamente. Por isso, encontramos um grande número de termos utilizados no contexto da competência socioemocional e das competências interculturais, mas este trabalho centrar-se-á nos termos principais, que criam um terreno base para a identificação de métodos de formação e valorização da competência socioemocional e intercultural. Os seguintes termos estão incluídos:

- I. *Competência emocional/competência*
- II. *Inteligência emocional*
- III. *Competência social/competência*
- IV. *Inteligência social*
- V. *Competência socioemocional*
- VI. *Aprendizagem socioemocional*
- VII. *Competência intercultural/competência*
- VIII. *Formação intercultural*

I. Competência emocional/competência

A competência emocional é a demonstração da autoeficácia nas transações sociais que provocam emoções (Saarni, 1999) e refere-se a um importante conjunto de competências pessoais e sociais para identificar, interpretar e responder construtivamente às emoções em si e nos outros. O termo implica facilidade em conviver com os outros e determina a capacidade de liderar e expressar de forma eficaz e bem-sucedida (Mayer, 2008) e pode ser entendido como "a capacidade de lidar adequadamente com as próprias emoções e com as emoções dos outros" (Papilio, 2014).

Existem quatro blocos de construção para a competência emocional (Rindermann, 2009) (fig.1).

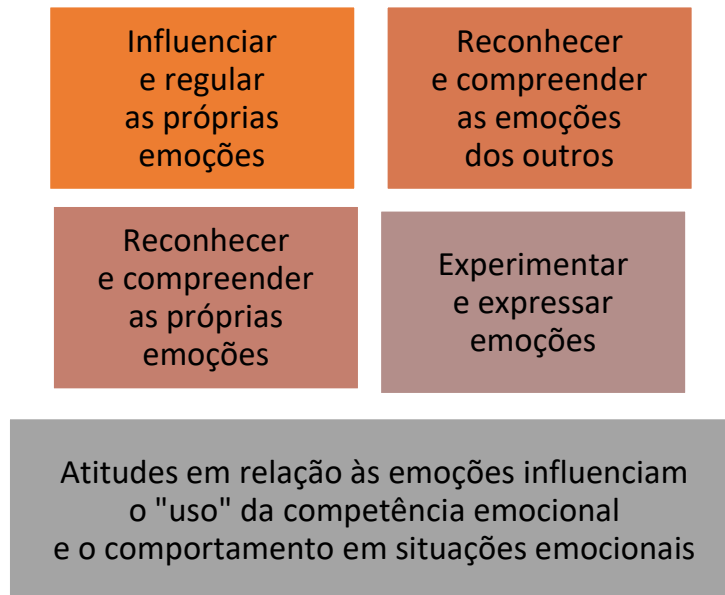


Figura 1: Blocos de construção de competência emocional (Rindermann, 2009)

II. *Inteligência Emocional*

O termo "Inteligência Emocional" foi publicado pela primeira vez num artigo de Michael Beldoch, em 1964, mas tornou-se popular em 1995 pelo livro de Daniel Goleman "Inteligência Emocional – Por que pode importar mais do que o QI". Refere-se à capacidade da nossa mente de perceber, gerir e expressar emoções eficazmente na vida real. Jack Mayer e Peter Salovey (1993) definiram a Inteligência Emocional (IE) como a capacidade de regular os sentimentos e usá-los para orientar as nossas ações. Como o QI, a inteligência emocional varia de uma pessoa para outra. Enquanto algumas pessoas são dotadas desde o nascimento na forma como entendem e lidam com os outros, outras pessoas podem precisar de ajuda para construir as suas competências emocionais.

Há duas perspetivas diferentes de inteligência emocional, ambas partilhando a ideia de que as capacidades cognitivas não são o único preditor de uma adaptação bem sucedida, mas que as competências emocionais têm de ser tidas em conta, embora diferindo na conceptualização de tais competências emocionais e na sua medição (Mikolajczak, Luminet, & Menil, 2006).

Existem os modelos de competências, como o de Mayer & Salovey (1997) que concebe a IE como uma capacidade que abrange quatro dimensões: (a) identificação de emoções; (b) utilização de emoções; (c) compreender e analisar as emoções e (d) a regulação das emoções e que seja avaliada através de testes semelhantes à inteligência. Por outro lado, existem os modelos de traços, como o de Petrides & Furnham (2001), considerando a IE como uma construção multifacetada de disposições comportamentais relacionadas com a emoção pensadas para afetar a forma como um indivíduo lidaria com exigências e pressões. Nesta perspetiva de traço, a IE é avaliada através de questionários semelhantes à personalidade (Nelies et al, 2009, p. 36).

III. Competência social/competência

A competência social pode ser definida como a disponibilidade e aplicação de recursos cognitivos, emocionais e psicomotores, o que leva a um rácio favorável a longo prazo de consequências positivas e negativas para os intervenientes em determinadas situações sociais. Envolve a capacidade de avaliar situações sociais e determinar o que é esperado ou necessário; reconhecer os sentimentos e intenções dos outros; e selecionar comportamentos sociais mais adequados para esse contexto (APA, 2022).

A competência social reflete também a capacidade de tomar a perspetiva de outro sobre uma situação, aprender com experiências passadas, e aplicar essa aprendizagem às mudanças nas interações sociais (Semrud-Clikeman, 2007).

Como a definição mostra, a competência social pode ser entendida em relação à competência emocional. A competência social é o conceito mais amplo, contendo recursos e comportamentos emocionais.

IV. Inteligência Social

Inteligência social (IS), a capacidade de conhecer a si mesmo e conhecer os outros é uma parte inalienável da condição humana, assim como a capacidade de conhecer objetos ou sons. A Inteligência Social, por vezes referida de forma simplista como "competências das pessoas", inclui uma consciência das situações e das dinâmicas sociais que as governam, e um conhecimento de estilos e estratégias de interação que possam ajudar uma pessoa a atingir os seus objetivos em lidar com os outros. Também envolve uma certa quantidade de autodiscernimento e uma consciência das próprias perceções e padrões de reação.

A definição original de Edward Thorndike em 1920 é "a capacidade de compreender e gerir homens e mulheres, meninos e meninas, para agir sabiamente nas relações humanas". De acordo com Mayer e Salovey, o significado da inteligência social de Thorndike refere-se essencialmente à "capacidade de perceber a situação interna, as motivações e comportamentos dos outros, bem como de si mesmo e agir da melhor forma com base nestas informações (Mayer e Salovey, 1993).

A importância dos elementos não cognitivos da inteligência é também reconhecida por David Wechsler, que em 1940 observa o papel crucial desempenhado pelas competências e capacidades emocionais (pessoais e sociais) do indivíduo. Esta descoberta leva-o a assumir que a medição correta e completa da inteligência humana só será possível se fatores não cognitivos forem incluídos em testes relacionados existentes (Wechsler, 1940).

A inteligência social é equivalente à inteligência interpessoal, um dos tipos de inteligência identificados na teoria de Gardner de múltiplas inteligências, e intimamente relacionado com a teoria da mente. De acordo com a inteligência social de Gardner, a inteligência interpessoal refere-se à capacidade de interagir com as pessoas. As pessoas

com elevadas competências de inteligência social são muito sociáveis e tendem a ser excelentes organizadoras na sua comunidade, bons mediadores em conflitos e também valorizam o trabalho em equipa.

Goleman define a inteligência social como:

- Consciência social, que compreende a empatia primitiva, a sintonia, precisão empática e cognição social,
- A instalação social, que inclui sincronização, autoapresentação, influência e preocupação.

V. *Competência socioemocional*

A competência socioemocional foi descrita como uma das competências mais importantes para a coexistência humana. Influencia significativamente a qualidade das relações interpessoais e determina "[...] como podemos lidar bem com as nossas próprias emoções e as emoções e desejos dos outros, por exemplo, e gerir conflitos sociais. Ser capaz de simpatizar com os outros, mostrar compaixão, ser útil, deixar os outros terminarem, lidar respeitosamente com outros seres humanos, resolver conflitos verbalmente [...]" (Mayer, 2016).

A OCDE (2015) define-a como competência individual manifestada em padrões de pensamentos, sentimentos e comportamentos, que pode ser desenvolvida através de experiências formais ou informais de aprendizagem e influenciar importantes resultados socioeconómicos na vida dos indivíduos. De acordo com a OCDE (2017) as competências sociais e emocionais estão classificadas em cinco domínios principais: 1. Gestão de emoções (estabilidade emocional) 2. Envolvimento com outros (sendo extrovertido) 3. Colaboração 4. Desempenho orientado para objetivos 5. Mente aberta (abertura à experiência) 6. Competências compostas.

VI. *Aprendizagem Social e Emocional*

A Aprendizagem Social e Emocional (ASE) é um movimento educativo que ganha terreno em todo o mundo. A ASE pode ser definida como a capacidade de reconhecer e gerir as emoções de forma eficaz e estabelecer relações positivas com os outros. Aprendidos estes comportamentos são, então, usados para ajudar as pessoas a tomar decisões positivas e responsáveis; criar quadros para atingir os seus objetivos e construir relações positivas com os outros. Vários setores, incluindo a educação, usam os termos guarda-chuvas "competências sociais e emocionais" e "soft skills" para se referirem a um vasto conjunto de competências cognitivas, sociais e emocionais que afetam a forma como as pessoas interagem entre si, resolvem problemas, tomam decisões e julgam sobre si mesmas (CASEL, 2020).

O desenvolvimento de competências de Aprendizagem Social e Emocional (ASE) pode permitir comportamentos que permitam respostas ponderadas e emocionalmente reguladas a situações de stress e fortalecer o pensamento crítico para tomar decisões e ações mais informadas (Arslan e Demirtas, 2016).

VII. Competência intercultural

A competência intercultural é a cultura geral e existem competências fundamentais que os indivíduos podem desenvolver que não são específicas de nenhuma cultura. Pode ser definida como a capacidade de funcionar eficazmente através das culturas, de pensar e agir adequadamente, e de comunicar e trabalhar com pessoas de diferentes origens culturais – no país ou no estrangeiro (Leung et al., 2014). O Léxico Online para Psicologia e Educação descreve a competência intercultural da seguinte forma: "A competência intercultural abrange ou baseia-se nas dimensões da auto-competência, competência profissional e competência social, ou seja, a competência intercultural não é uma competência única ou adicional que possa ser adquirida separadamente de outras competências, mas abrange todas as três dimensões de competência e baseia-se em competências básicas e capacidades adquiridas através da socialização ou educação" (Stangl, 2022).

Inclui um conjunto de competências, conhecimentos, atitudes e competências (Fig.2) que permitem gerir de forma adequada e eficaz as relações com pessoas de diferentes origens linguísticas e culturais (Portera, 2014).

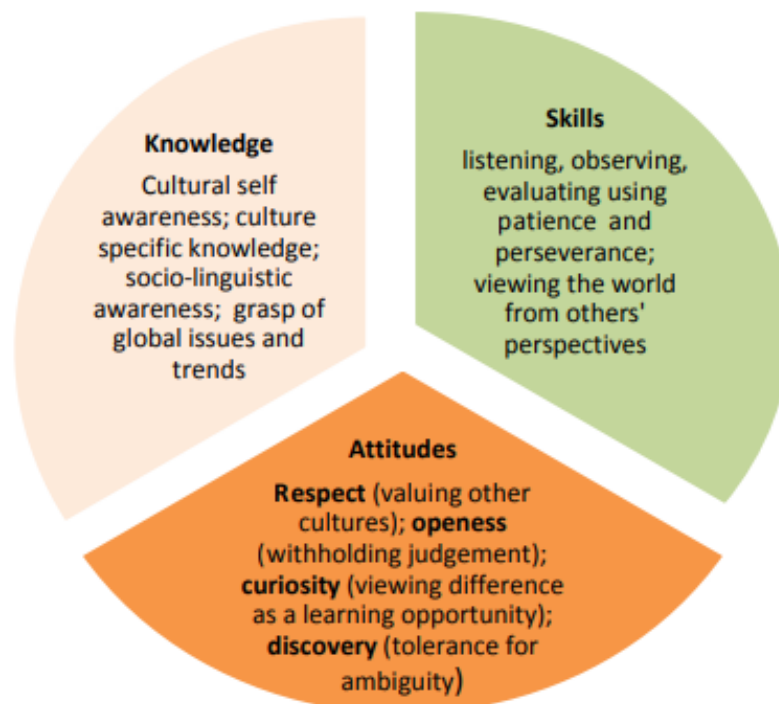


Figura 2: Elementos constituintes da competência intercultural (Adaptado de Deardorff, 2006)

Fonte: https://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition_of_Intercultural_competence.pdf

Alguns dos elementos comuns das competências interculturais em diferentes culturas incluem respeito, autoconsciência/identidade, vendo de outras perspectivas/visões de

mundo, escuta, adaptação, construção de relacionamentos e humildade cultural (UNESCO, 2013, p. 24).

Outras perspectivas sustentam que a competência intercultural implica não só o conhecimento da cultura e da língua, mas também as competências afetivas e comportamentais, tais como a empatia, o calor humano, o carisma e a capacidade de gerir a ansiedade e a incerteza.

VIII. Formação intercultural

A aprendizagem intercultural refere-se à aquisição de conhecimentos e competências que apoiam a capacidade de compreender outras culturas e interagir com pessoas de culturas diferentes. A aprendizagem é de desenvolvimento, à medida que se passa por fases progressivamente mais sofisticadas de compreensão de diferentes culturas, bem como a sua própria (autoconsciência cultural). A formação intercultural pode ser projetada para ser *uma cultura específica*, lidando com uma cultura-alvo única, ou *cultura geral*, focando-se em competências universalmente aplicáveis, tais como a tomada de perspectivas e a escuta ativa (Lane, 2012).

b. FUNDO TEÓRICO

A pesquisa documental resultou na identificação de uma série de conceptualizações de competência socioemocional. Estes conceitos estão ligados a diferentes raízes teóricas, mas todas incluem uma série de dimensões que descrevem o conceito. Nesta secção vamos apresentar os principais modelos teóricos usados para explicar os termos estudados.

A.1. Modelos de competência emocional

O termo 'Inteligência Emocional' foi publicado pela primeira vez num artigo de Michael Beldoch, em 1964, mas tornou-se popular em 1995 pelo livro "Inteligência Emocional – Por que pode importar mais do que QI", de Daniel Goleman.

a. Modelo Mayer & Salovey - Modelo de competência de Inteligência Emocional

De acordo com a **teoria da inteligência emocional de Salovey e Mayer**, a inteligência emocional é a capacidade de processar informação sobre as suas próprias emoções e as de outras pessoas, **a capacidade de raciocinar sobre emoções, e de emoções para melhorar o pensamento**. É também a capacidade de usar esta informação para guiar os seus pensamentos e comportamentos. Inclui as capacidades de perceber com precisão as emoções, aceder e gerar emoções de modo a ajudar o pensamento, compreender as emoções e o conhecimento emocional e regular reflexivamente as emoções de modo a promover o crescimento emocional e intelectual.

Assim, pessoas emocionalmente inteligentes prestam atenção, usam, compreendem e gerem as suas emoções. Salovey e Mayer classificam uma pessoa como emocionalmente inteligente, quando têm quatro competências básicas:

1. Capacidade de perceber e expressar corretamente as suas emoções e as dos outros.
2. A capacidade de usar emoções de uma forma que facilite o pensamento.
3. Capacidade de compreender emoções, linguagem emocional e sinais emocionais.
4. A capacidade de gerir as suas emoções para atingir objetivos.

Cada uma das quatro competências básicas segue quatro fases diferentes, descritas abaixo. No entanto, este processo não acontece necessariamente de forma espontânea. Pelo contrário, geralmente requer um esforço consciente.

1. Perceção e expressão emocional corretas

A primeira competência de inteligência emocional é identificar as próprias emoções e as dos outros. Primeiro, deve-se ser capaz de entender o que se sente. Isto inclui os pensamentos, bem como as emoções. Na segunda fase, adquire-se a capacidade de fazer o mesmo relativamente às outras pessoas: como pensam e o que sentem. Por exemplo, pode-se entender os sentimentos dos outros ou os sentimentos expressos por uma obra de arte. Na terceira fase, adquire-se a capacidade de expressar corretamente as próprias emoções, assim como se aprende a comunicar as próprias necessidades. Na quarta e última fase, ganha-se a capacidade de distinguir entre expressões emocionais corretas e incorretas.

2. Facilitação emocional do pensamento

Na primeira fase, as emoções ajudam a direcionar os pensamentos para a informação mais importante. Nesta fase, ainda não se é capaz de levar em conta as próprias emoções. Durante a segunda fase, as emoções começam a intensificar-se para que possam ser identificadas. Como resultado, pode-se usá-las para ajudar a tomar decisões. De acordo com Salovey e Meyer, as emoções afetam o humor na terceira fase. Conseqüentemente, podem-se considerar diferentes pontos de vista sobre um assunto em particular. Por último, na quarta fase, as emoções ajudam a tomar boas decisões e a pensar de forma mais criativa.

3. Compreender as emoções

Primeiro, adquire-se a capacidade de distinguir entre emoções básicas e aprende-se a usar as palavras certas para as descrever. Então, esta competência leva a um passo mais além para ser capaz de colocar a emoção no estado emocional. Na terceira fase, é-se capaz de interpretar emoções complexas. Por último, adquire-se a capacidade de detetar as transições entre emoções. Por exemplo, a transição da raiva para a vergonha ou surpresa para a alegria.

4. Regulação emocional para o crescimento intelectual e emocional

Para começar, esta capacidade requer a vontade de não limitar o papel importante que as emoções realmente têm. Isto é muito mais fácil de alcançar com emoções positivas do que com emoções negativas. Durante este passo, escolhem-se as emoções com que se pretende identificar de acordo com a sua utilidade. No passo anterior, adquire-se a capacidade de estudar emoções. Isto aconteceria de acordo com o quão influentes, razoáveis ou claras são as emoções. Por último, será capaz de regular as emoções e as dos outros, moderando as negativas e aumentando as positivas.

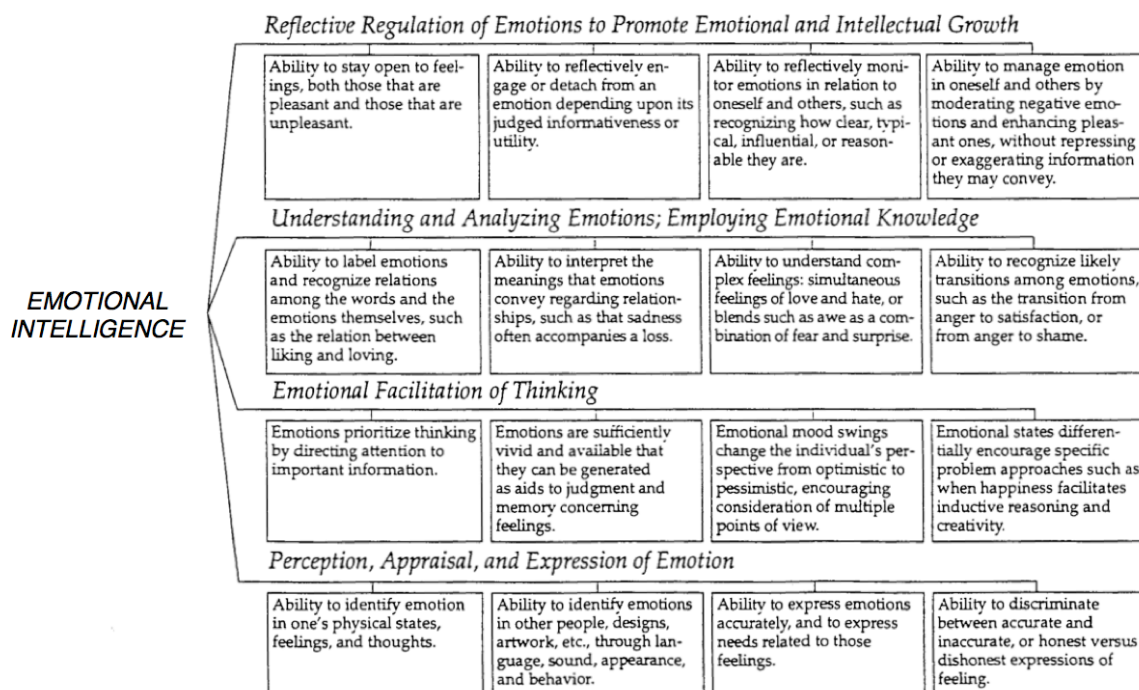
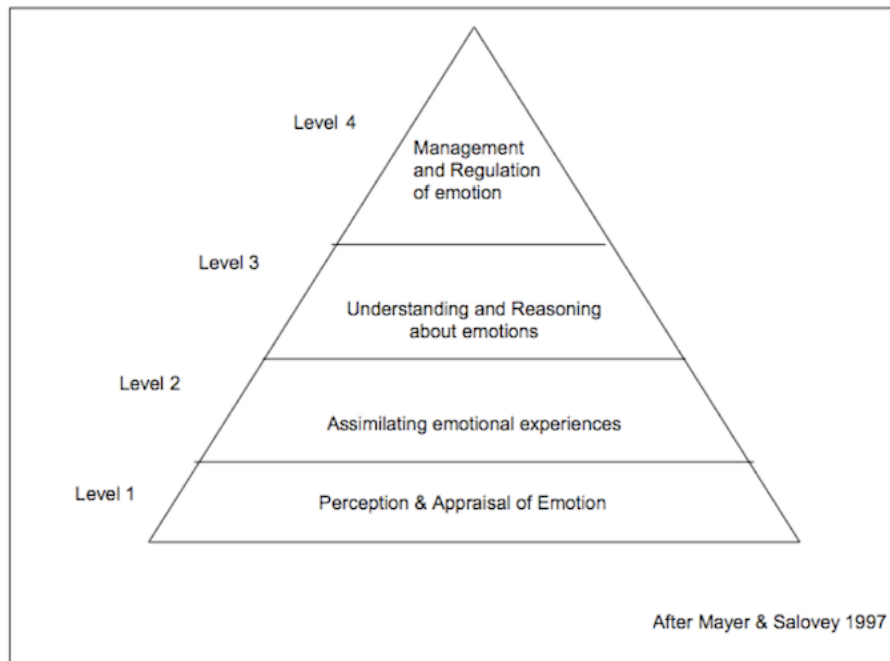


Figura: O que é inteligência emocional

Fonte: Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997) *O que é a inteligência emocional?* em P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Desenvolvimento emocional e inteligência emocional: implicações para educadores*, Nova Iorque, Livros Básicos, pp 11.



Fonte: Higgs, M.J. & McGuire, M. (2001), *Inteligência Emocional e cultura: A exploração da relação entre inteligência emocional individual e cultura organizacional*, Working Paper Series. Greenlands, Henley on Thames: Henley Management College., pp 5

b. Modelo Reuven Bar-On

Reuven Bar-On considera os conceitos de inteligência social e inteligência emocional relacionados e que, com toda a probabilidade, representam componentes interrelacionados da mesma construção. Argumenta que a inteligência emocional-social é composta por um conjunto de competências intrapessoais e interpessoais, competências e facilitadores que se combinam para determinar o comportamento humano. A inteligência emocional-social inclui competências para reconhecer, compreender e usar emoções, relacionar-se com os outros, adaptar-se às mudanças, resolver problemas pessoais e interpessoais (Bar-On 2006). O modelo Bar-On baseia-se no i-QE (Inventário de Quociente Emocional). É um modelo empiricamente validado (Fig.5).

EQ-i SCALES	The EI Competencies and Skills Assessed by Each Scale
Intrapersonal	Self-awareness and self-expression:
Self-Regard	<i>To accurately perceive, understand and accept oneself.</i>
Emotional Self-Awareness	<i>To be aware of and understand one's emotions.</i>
Assertiveness	<i>To effectively and constructively express one's emotions and oneself.</i>
Independence	<i>To be self-reliant and free of emotional dependency on others.</i>
Self-Actualization	<i>To strive to achieve personal goals and actualize one's potential.</i>
Interpersonal	Social awareness and interpersonal relationship:
Empathy	<i>To be aware of and understand how others feel.</i>
Social Responsibility	<i>To identify with one's social group and cooperate with others.</i>
Interpersonal Relationship	<i>To establish mutually satisfying relationships and relate well with others.</i>
Stress Management	Emotional management and regulation:
Stress Tolerance	<i>To effectively and constructively manage emotions.</i>
Impulse Control	<i>To effectively and constructively control emotions.</i>
Adaptability	Change management:
Reality-Testing	<i>To objectively validate one's feelings and thinking with external reality.</i>
Flexibility	<i>To adapt and adjust one's feelings and thinking to new situations.</i>
Problem-Solving	<i>To effectively solve problems of a personal and interpersonal nature.</i>
General Mood	Self-motivation:
Optimism	<i>To be positive and look at the brighter side of life.</i>
Happiness	<i>To feel content with oneself, others and life in general.</i>

Fonte: Bar-On, R. (2006). O modelo Bar-On de inteligência emocional-social (ESI). *Psicotema*, 18, (Suppl), pp 21.

c. Modelo Daniel Goleman

Goleman alargou o sistema de quatro ramos de Mayer e Salovey para incorporar cinco elementos essenciais da inteligência emocional – ou QE, a abreviatura que ele às vezes usa:

- **Autoconsciência emocional** — saber o que se está a sentir a qualquer momento e compreender o impacto que esses humores têm nos outros;
- **Autorregulação** — controlar ou redirecionar as emoções; antecipar as consequências antes de agir por impulso;
- **Motivação** — utilizando fatores emocionais para atingir objetivos, desfrutar do processo de aprendizagem e perseverar perante obstáculos;
- **Empatia** — sentindo as emoções dos outros;
- **Competências sociais** — gerir relações, inspirar os outros e induzir as respostas desejadas deles.

Goleman (1998) considera as competências emocionais não como talentos inatos, mas sim capacidades aprendidas que devem ser trabalhadas e podem ser desenvolvidas para alcançar um desempenho notável. Acredita que os indivíduos nascem com uma inteligência emocional geral que determina o seu potencial para aprender competências emocionais.

	Self (Personal Competence)	Other (Social Competence)
Recognition	<p>Self-Awareness</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emotional self-awareness • Accurate self-assessment • Self-confidence 	<p>Social Awareness</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empathy • Service orientation • Organizational awareness
Regulation	<p>Self-Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emotional self-control • Trustworthiness • Conscientiousness • Adaptability • Achievement drive • Initiative 	<p>Relationship Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Developing others • Influence • Communication • Conflict management • Visionary leadership • Catalyzing change • Building bonds • Teamwork and collaboration

Figura: Modelo Daniel Goleman

Fonte:

Goleman, D., (2012)

d. Modelo Albanese et al. (2008)

Este modelo salienta que a competência emocional consiste em oito componentes:

- consciência dos estados emocionais de cada um (o reconhecimento das emoções que se experimenta e as ligações entre estas emoções e os eventos que as causam e essas próprias emoções);
- capacidade de reconhecer e compreender as emoções dos outros, complementar ao reconhecimento das próprias emoções e reações;
- capacidade de usar o vocabulário associado às emoções com a ajuda de palavras, imagens ou símbolos, o que facilita a comunicação aos outros das próprias emoções, a sua contextualização e comparação com as dos outros;
- capacidade de empatia, que é essencial para construir relações com os outros;
- capacidade de entender que o estado emocional interno não corresponde necessariamente ao que é expresso;
- capacidade de gerir emoções de aversão ou desânimo através da adoção de estratégias de autorregulação;
- consciência da natureza das relações ou da comunicação, que está associada às emoções e às relações recíprocas;
- capacidade de aceitar as próprias experiências emocionais e desenvolver um sentimento de autoeficácia, que está associado ao que acreditamos ser socialmente aceitável como estabilidade emocional.

e. Modelo Misto de Inteligência Emocional

Este modelo **baseia-se nas 25 características de inteligência emocional de Daniel Goleman**, que incluem tudo, desde a autoconsciência emocional a qualidades tão diversas como trabalho em equipa e colaboração, orientação de serviço, iniciativa e motivação de realização. Chama-se modelo misto porque **mistura qualidades de inteligência emocional com outros traços de personalidade não relacionados com a emoção ou a inteligência**.

Este modelo baseia-se em **cinco categorias, cada uma com competências emocionais** (Salazar, 2017).

1. Autoconsciência: a capacidade de reconhecer uma emoção como nos está a acontecer é fundamental. Necessidade de foco para avaliar o que sente e como gerir a situação. Há dois elementos para a autoconsciência:

- Autoconfiança nas capacidades e autoestima;
- Consciência emocional em saber o que se está a sentir e os efeitos emocionais.

2. Autorregulação: Pode-se pensar que temos pouco controlo sobre o que sentimos, no entanto, as emoções negativas podem ser apaziguadas por diferentes técnicas de autorregulação, tais como caminhar, meditar, rezar, etc. Para se autorregular corretamente, precisa:

- Autocontrolo de comportamentos impulsivos;
- Fiabilidade: ser honesto e ser íntegro;
- Inovação: pensamento criativo ou aberto a novas ideias;
- Adaptabilidade: ser capaz de lidar com a mudança facilmente;
- Consciência: assumir a responsabilidade pelo seu desempenho e ações.

3. Motivação: esta capacidade tem de começar com um conjunto de objetivos claros. O pensamento positivo é fundamental nesta categoria, por isso é importante colocar em prática ser mais positivo, reformulando pensamentos negativos. Esta capacidade é feita de:

- Otimismo: manter os objetivos, mesmo depois de contratempos ou obstáculos;
- Iniciativa: assumir a liderança e saltar para novas oportunidades;
- Compromisso: manter os valores e integridade;
- Unidade de realização: procurar continuamente melhorar para alcançar a própria atualização.

4. Empatia: O contágio emocional e os neurónios espelham um papel importante na empatia. Para ser capaz de discernir as emoções e necessidades de outras pessoas, precisará:

- Compreender os outros;
- Consciência política. Ser capaz de ler uma sala para relações de poder e curso emocional;
- Orientação de serviço. Ser capaz de antecipar as necessidades dos outros.

- Desenvolver os outros. Depois de conhecer as necessidades dos outros, ajudá-los a aumentar as suas qualidades.
- Aproveitar a diversidade. Construir relações com os outros diferentes de si mesmo.

5. Competências Sociais: Poder relacionar-se com os outros é importante e para isso é necessário:

- Capacidades de equipa
- Colaboração e cooperação
- Influência
- Comunicação
- Gestão de conflitos
- Títulos de construção



Figura 7: Fonte de modelo mista: Cognifit

Este modelo mede o QE com o Inventário de Competências Emocionais desenvolvido por Goleman, bem como a Avaliação de Inteligência Emocional que pode ser tomada como um autorelatório.

f. Modelo de traço da inteligência emocional

O modelo de traço propõe que as pessoas tenham uma série de auto percepções emocionais e características emocionais que formam a sua personalidade. A característica da inteligência emocional diz respeito a uma constelação de autopercepções emocionais localizadas nos níveis mais baixos das hierarquias de personalidade (Petrides, Pita et al., 2007). Um rótulo alternativo para descrever a construção é o traço emocional – eficácia. Simplificando, o traço IE diz respeito à percepção das pessoas sobre as suas próprias capacidades emocionais. A teoria do Traço IE proporciona uma operacionalização que reconhece a subjetividade inerente à experiência emocional (Petrides V., Mavroveli., S., 2018).

A.2. Modelos de Competência Social

O conceito de competência social tem estado no centro do interesse da investigação desde o início da década de 1980 (Goleman, 1998). No entanto, o conceito e a importância das competências e competências sociais já surgiram no conceito de

inteligência social de Thorndike, nas observações de Wechsler e McClelland sobre o papel crucial dos fatores não cognitivos no desempenho no trabalho e noutras áreas da vida, bem como no conceito de inteligência interpessoal de Gardner.

Apesar da multiplicidade de definições e diferentes abordagens encontradas na literatura de investigação, o conceito implica principalmente "eficácia na interação social", uma eficiência que engloba tanto o conceito de si mesmo como a perspetiva dos outros (Rose-Krasnor, 1997).

Modelo Reuven Bar-On

O conceito de competências sociais encontra-se no contexto de algumas das abordagens teóricas básicas ao conceito de inteligência emocional. Em particular, no modelo teórico de **Reuven Bar-On**, a inteligência emocional-social engloba competências emocionais e competências sociais ou interpessoais, que incluem empatia e competências de responsabilidade social, bem como competências interpessoais. De acordo com Bar-On, estas competências desempenham um papel fundamental na resposta eficaz às exigências do dia-a-dia. No entanto, Bar-On separa a noção de inteligência emocional da social, integrando primeiro as capacidades de autogestão e a segunda as capacidades interpessoais (Goleman, 2001).

Modelo Greenspan & Love

Greenspan & Love (1997) definiu a inteligência social como um modelo multidimensional que consiste em três componentes distintos: "sensibilidade social", descrevendo a tomada de papéis e a inferência social; "discernimento social", que descreve a compreensão social, o discernimento psicológico e o julgamento moral; "compreensão social", que contém competências sociais de resolução de problemas.

No modelo teórico de Daniel Goleman, o conceito de competência social define-se de uma forma ainda mais clara. Nesta abordagem teórica, as competências sociais são estruturadas em duas áreas distintas, a consciência social e a gestão de relações ou facilidade social, como apresentado e analisado abaixo (Goleman et al, 2002).

A área da consciência social, segundo Goleman, define todas as capacidades necessárias para perceber os estados mentais internos dos outros, compreender os seus sentimentos e pensamentos e compreender as exigências de situações sociais complexas. Fatores importantes neste domínio são: (1) Empatia Primária; (2) Atenção; (3) Precisão Empática; (4) Cognição Social. Em particular, as competências de empatia baseiam-se na autogestão e referem-se à capacidade de identificar, examinar e compreender os sentimentos, princípios, valores, prioridades e necessidades dominantes dos outros, e utilizar esse conhecimento para tomar decisões inteligentes que permitam uma resposta positiva, incluindo também a capacidade de tomar a perspetiva dos outros e detetar pistas não verbais. A atenção é descrita como a capacidade de ouvir e focar-se nas outras pessoas. Empatia e Precisão significa compreender os pensamentos, sentimentos e intenções de outras pessoas, enquanto a Cognição Social é a capacidade de compreender o mundo social (incluindo a tolerância e as capacidades de diversidade) (Goleman et al, 2002).

Segundo Goleman, as competências sociais, e em particular as que estão envolvidas na gestão de relacionamentos, são as dimensões e aspetos mais complexos da inteligência emocional, uma vez que envolvem tanto a autogestão como as capacidades de empatia, que, por sua vez, se baseiam e dependem da existência de autoconsciência. Os resultados da investigação empírica sobre a eficácia no local de trabalho apoiam esta descoberta (Goleman, 2012).

Consequentemente, as competências de inteligência social dizem principalmente respeito a:

- Empatia primitiva: sentir os sentimentos dos outros;
- Sintonização: ouvir com total receptividade;
- Precisão empática: compreender os pensamentos e intenções dos outros;
- Cognição Social: compreender o mundo social e o trabalho de uma teia de relacionamentos, tolerância, diversidade;
- Facilidade Social: saber ter interações suaves e eficazes;
- Sincronização: interagir suavemente;
- Autoapresentação: saber como se encontrar;
- Influência: moldar o resultado das interações sociais;
- Preocupação: cuidar das necessidades dos outros;

A.3. A Inteligência Social (IS) é diferente da Inteligência Emocional (EI)?

A popularidade recente do conceito de inteligência emocional – uma das principais inteligências do Prof. Gardner – abre caminho para uma abordagem prática para desenvolver as outras inteligências. Embora alguns praticantes tenham tentado esticar a teoria da EI para incluir "competências de pessoas", em termos práticos faz mais sentido pensar em EI e IS como duas dimensões distintas de competência. A inteligência social (a "**inteligência interpessoal**" de Gardner, 1993) é separada, mas complementar à inteligência emocional (a "*inteligência intrapessoal*" de Gardner); precisamos de ambos os modelos para nos entendermos e pela forma como interagimos com os outros. Alguns défices em IS decorrem de um desenvolvimento inadequado da EI; inversamente, alguns défices no IS podem conduzir a experiências sociais infrutíferas que podem minar o sentido de autoestima de uma pessoa que faz parte da EI. No entanto, temos de salientar que, entre estes dois conceitos, existem elementos sobrepostos.

A.4 Modelos de competência intercultural

O **Modelo de Competência Intercultural** (2006) de Deardorff baseia-se em cinco elementos: atitude, conhecimento, competências, resultados internos e resultados externos.

- **Atitudes:** respeito, abertura e curiosidade, que são fundamentais para o desenvolvimento de conhecimentos e competências necessárias à competência intercultural.
- **Conhecimento:** autoconsciência cultural, conhecimento específico da cultura, conhecimento cultural profundo (compreensão de outras visões do mundo) e

consciência sociolinguística. A compreensão do mundo a partir das perspectivas dos outros é fundamental para a competência intercultural.

- **Competências:** observação, escuta, avaliação, análise, interpretação e relações.
- **Resultados Internos:** as atitudes, conhecimentos e competências conduzem a um resultado interno que consiste em flexibilidade, adaptabilidade e empatia.
- **Resultados Externos:** o comportamento e comunicação eficazes e adequados são os resultados externos visíveis da competência intercultural.

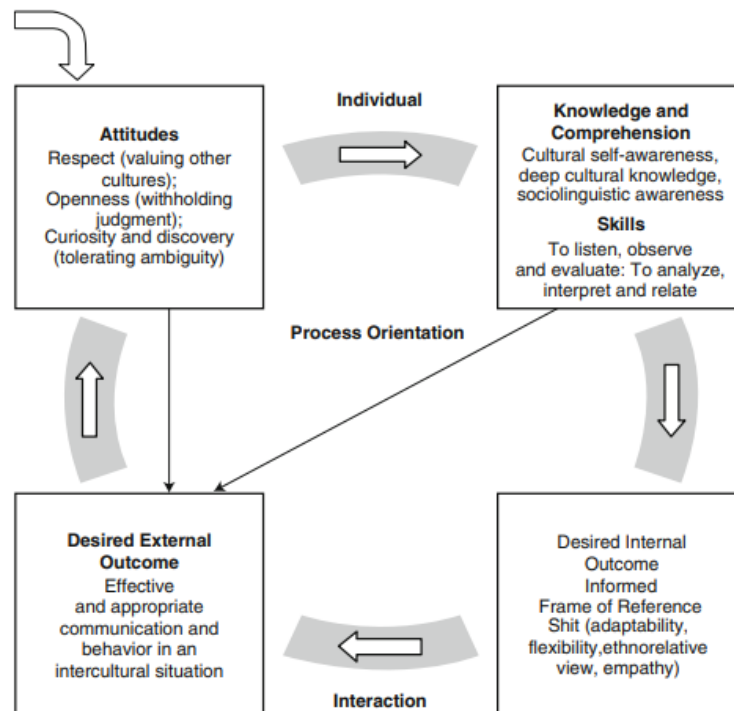


Figura 8: O Modelo de Processo de Competência Intercultural (Deardorff, 2006, 2009)

Spitzberg e Cupach (1989) argumentam que a competência intercultural requer uma combinação de conhecimentos suficientes, ações qualificadas e uma motivação adequada para tornar um indivíduo um comunicador intercultural competente (Spitzberg, 1989; Spitzberg & Cupach, 1989). A primeira dimensão do quadro de competências interculturais de Spitzberg e Cupach (1989) exige que os indivíduos já tenham ou adquiram conhecimentos dos seus próprios sistemas culturais e dos outros. A segunda dimensão engloba o uso dos comportamentos adequados e eficazes que são considerados competentes numa variedade de culturas. Esta componente inclui competências críticas como a capacidade de um membro da equipa de compreender e comunicar claramente os objetivos, papéis e normas da equipa a outros membros da equipa. A terceira dimensão do quadro compreende os traços de personalidade dos membros da equipa e os níveis de motivação. Estes incluem o interesse de uma pessoa pela interação intercultural, as suas reações emocionais e fisiológicas para com os estrangeiros e o grau de empatia com pessoas de diferentes culturas.

À semelhança do modelo de conhecimento, competências e motivação de Spitzberg e Cupach, **Howard Hamilton, Richardson e Shuford (1998)** formularam um modelo

tridimensional de competência intercultural que inclui conhecimento, competências e atitudes. Na dimensão do conhecimento, inclui-se o conhecimento de autoconsciência no que diz respeito à identidade cultural e semelhanças entre culturas, compreensão das opressões e conhecimento da mudança social e da comunicação. Na dimensão das competências, existe a capacidade de se envolver em autorreflexão, a capacidade de identificar semelhanças e diferenças culturais, a capacidade de ter múltiplas perspectivas, de compreender diferenças em múltiplos contextos e da capacidade de desafiar atos discriminatórios e de comunicar interculturalmente. Na dimensão das atitudes, podemos encontrar a consciência ou os valores do próprio grupo, a compreensão da discriminação e a capacidade de arriscar a tomada de riscos e o valor das interações interculturais para a qualidade de vida. Estes componentes de árvores de conhecimento, competências e atitudes são complementares entre si (Howard Hamilton et al., 1998).

A.5. Aprendizagem socioemocional

Daniel Goleman sugere que "as nossas emoções têm uma mente própria, que pode ter pontos de vista muito independentes da nossa mente racional". A pesquisa sugere que pessoas com Q.E. médio ou abaixo da média podem fazer tão bem como outras aprendendo-a. A única coisa necessária é a motivação para aprender e a intenção de aplicá-la na vida real. A Inteligência Socioemocional pode ser adquirida e melhorada em qualquer ponto da vida (Goleman, 2012). Aprender competências de inteligência emocional requer um ambiente engenhoso onde possamos imaginar as áreas ou os aspetos da IE em que nos devemos concentrar e procurar aconselhamento especializado sobre como fazê-lo. Primeiro, compreender a Inteligência Emocional-Social, como uma combinação de competências expressas através do comportamento aprendido e depois avaliar o impacto do comportamento de alguém nos outros – o grau em que se tem sucesso em lidar com os outros –, podendo-se experimentar novos comportamentos e novas estratégias de interação. Presume-se que as pessoas aprendem à medida que crescem, amadurecem e ganham experiência em lidar com os outros. Infelizmente, muitas pessoas não continuam a aprender e a crescer à medida que envelhecem e muitas pessoas nunca adquirem a consciência e as competências de que necessitam para terem sucesso em situações sociais, empresariais ou profissionais. É evidente que os adultos que não têm conhecimento e competência para lidar com os outros podem fazer melhorias significativas no seu estatuto de Inteligência Emocional-Social como resultado da compreensão dos conceitos básicos e da avaliação contra um modelo abrangente de eficácia interpessoal. Tornarmo-nos fluentes na linguagem das emoções ajuda-nos a manter as nossas relações tanto a nível pessoal como profissional. A inteligência emocional pode fortalecer a mente e fazer-nos felizes e realizados.

No processo de identificação e formação em ferramentas de autorreferência e reporte de competências de inteligência emocional social têm 3 níveis (Makri e Botsari 2001):

Nível de conhecimento: "Estou ciente das minhas emoções no momento em que experimento";

Nível social: "Sou bom a entender como as outras pessoas se sentem";

Nível prático: "Tenho um problema em controlar as minhas emoções, por exemplo, a minha raiva".

A aprendizagem socioemocional refere-se ao processo através do qual todos os jovens e adultos adquirem e aplicam os conhecimentos, competências e atitudes para desenvolver identidades saudáveis, gerir emoções e alcançar objetivos pessoais e coletivos, sentir e mostrar empatia pelos outros, estabelecer e manter relações de apoio, e tomar decisões responsáveis e cuidadosas. O desenvolvimento do modelo está fortemente ligado ao projeto CASEL (<https://casel.org/>).

O modelo CASEL aborda cinco áreas de competência amplas e interrelacionadas (Fig.9):

- Autoconsciência: reconhecer e perceber emoções; compreender os seus próprios pontos fortes, necessidades e valores; autoeficácia;
- Autogestão: controlo de impulsos e gestão de stress, automotivação e disciplina, definição de objetivos e competências organizacionais;
- Consciência social: capacidade de aceitar a perspetiva dos outros; empatia; diversidade de boas-vindas: respeito pelos outros;
- Competências de relacionamento: comunicação; compromisso social; construção de relacionamentos; trabalho cooperativo; negociação, resolução de conflitos; oferecer e dar ajuda;
- Tomada de decisão responsável: identificação de problemas e análise de situação; resolução de problemas; avaliação e reflexão: responsabilidade pessoal, moral e ética (Casel, 2020).

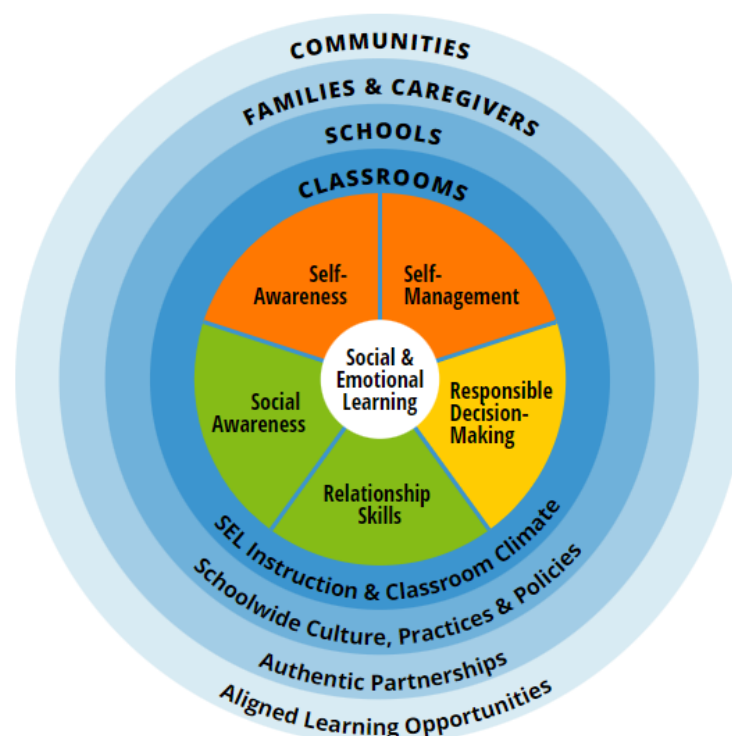


Figura 9: Quadro SEL identificado pela CASEL como Roda CASEL

Fonte imediata: <https://casel.org/casel-sel-framework-11-2020/>

A.6. Terreno comum de diferentes conceitos

Tendo estudado minuciosamente a literatura, podemos concluir que, apesar de existirem várias teorias e modelos diferentes para os diferentes termos que utilizamos no nosso estudo (competência socioemocional, competência emocional, competência social, competência intercultural), identificamos semelhanças, sobreposição e especificidades. Além disso, os modelos e a literatura relevante mostram que a inteligência emocional e a inteligência social são aprendíveis e, por isso, a "aprendizagem social e emocional" (SEL) faz sentido e liga os modelos aos métodos de desenvolvimento de tais competências (Weber et al. 2022).

Por conseguinte, a nossa intenção neste relatório é integrar todos os modelos num quadro comum, que será a base da formação do projeto IntercLab. Neste contexto comparámos os modelos apresentados (fig. 10 e quadro 1) e identificámos sobreposição e especificidade.

Competências

Competências

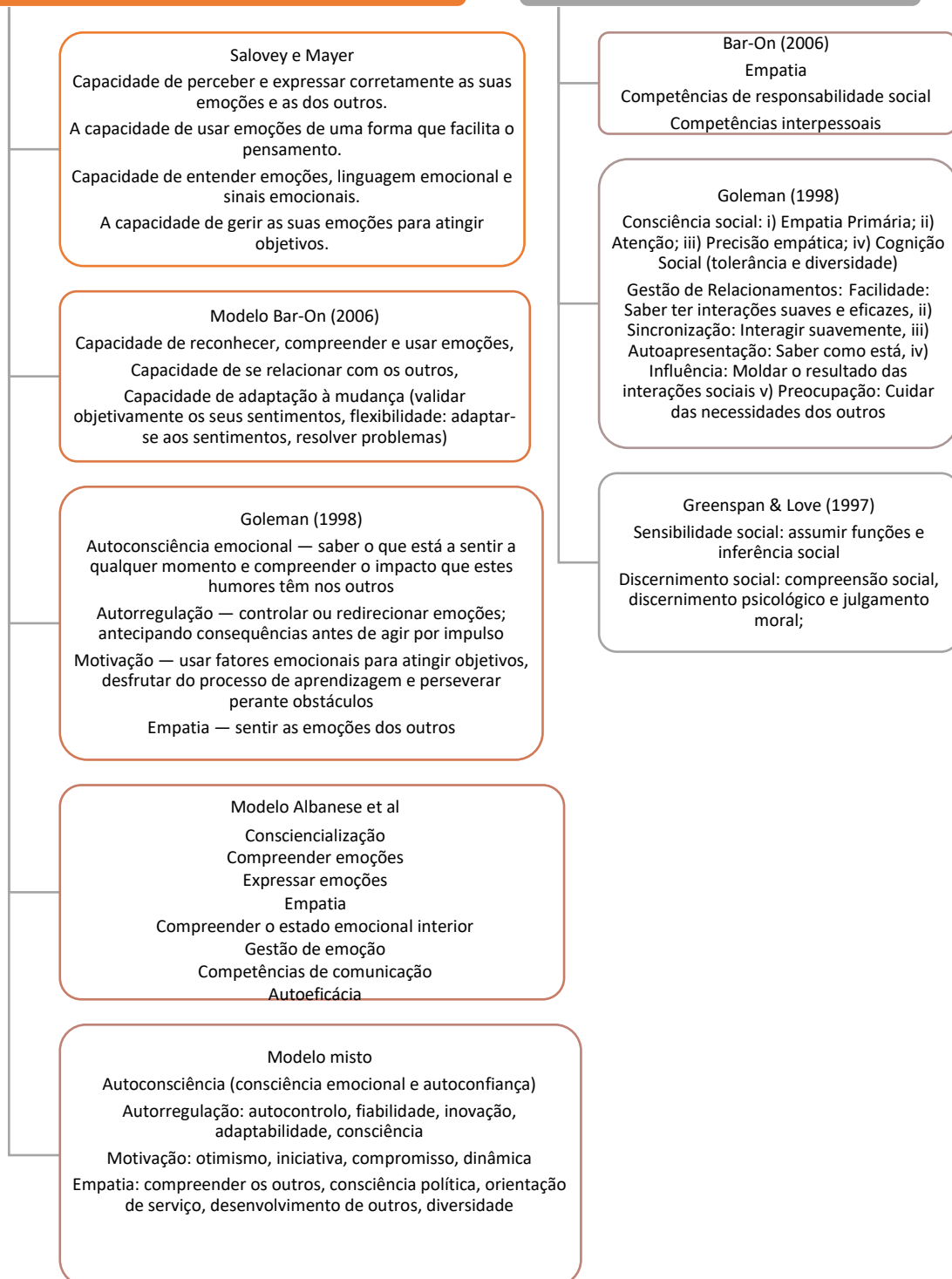


Figura 10: Visão geral dos modelos teóricos das competências socioemocionais

Quadro 1: Terreno comum em diferentes modelos

Competências Básicas	Dimensões
Competências Emocionais	<ul style="list-style-type: none"> ● Consciência emocional ● Autorregulação ● Motivação ● Adaptabilidade ● Empatia — sentindo as emoções dos outros
Competências sociais	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatia ● Competências de responsabilidade social/ perspicácia social e compreensão/tolerância/diversidade/competências interculturais ● Atenção/ preocupação social ● Competências interpessoais: Influência, Comunicação, Gestão de Conflitos, Trabalho em Equipa

Tendo em conta os elementos únicos dos diferentes conceitos, evitando a sobreposição (embora em alguns casos ainda haja alguma sobreposição), tentámos concluir num esquema mais claro e concentrado (quadro 2). Neste ponto, temos de salientar que a competência intercultural foi identificada como uma subescala de competência social e, por isso, não será apresentada como uma dimensão principal autónoma. Por conseguinte, o nosso esquema consiste nos dois conceitos principais com as suas dimensões:

- Competência/Competências emocionais
- Competência Social/Competências (a competência intercultural está incluída nesta categoria)

Quadro 2: InterLab Esquema de Competência Socioemocional

Competências Básicas	Dimensões
Competências Emocionais	<p>I. Competências de gestão de emoções</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Compreender emoções:</i> Capacidade de compreender o valor e a natureza das emoções e usar as emoções de uma forma que facilite o pensamento <i>Autoconsciência emocional:</i> Capacidade de perceber e expressar corretamente as suas próprias emoções/saber o que se está a sentir a qualquer momento e compreender o impacto desses humores nos outros <i>Autocontrolo emocional:</i> Regular e influenciar as próprias emoções para se motivar, atingir objetivos e lidar com o stress/controlo ou redirecionar as emoções

	<p><i>d. Adaptabilidade:</i> Capacidade de adaptar e ajustar o sentimento e o pensamento a novas situações e resolver eficazmente problemas de natureza pessoal e interpessoal</p>
<p>Competências sociais</p>	<p>II. Empatia: Capacidade de perceber e expressar corretamente as emoções dos outros, de compreender e imaginar os sentimentos e intenções dos outros e de ter a perspectiva dos outros</p> <p>III. Competências de gestão de relacionamentos</p> <p><i>a. Colaboração/trabalho em equipa:</i> capacidade de construir e gerir relações, dar e aceitar ajuda, e formar acordos de cooperação.</p> <p><i>b. Resolução e negociação</i> de conflitos: capacidade para resolver mal-entendidos, valor e conflitos de recursos construtivamente.</p> <p><i>c. Capacidade</i> de influência para compreender os seus próprios pontos fortes e valores e convencer/persuadir outras pessoas.</p> <p>IV. Atenção/escuta ativa: Capacidade de ouvir e focar-se nas outras pessoas, de dar atenção às necessidades, sentimentos e cognições dos outros e de estar atento mesmo quando angustiado.</p> <p>V. Competências de responsabilidade social</p> <p><i>a. Diversidade e competências interculturais:</i> Capacidade de compreender a influência da cultura, idade, género, religião e classe social sobre identidade, necessidades e emoções.</p> <p><i>b. Tolerância:</i> Capacidade de compreender e aceitar as diversas perspectivas, valores e estilos de vida dos outros.</p> <p><i>c. Preocupação social:</i> Preocupação expressa por todo o tipo de pessoas.</p>

c. MÉTODOS DE FORMAÇÃO EXISTENTES

De acordo com a literatura existem muitos métodos diferentes para a formação de competências sociais e emocionais, de diferentes origens. No que diz respeito à formação de competências sociais, os métodos de treino comportamental são mais apelativos e eficazes, enquanto para as competências emocionais são indicados os métodos que se focam na reflexão e na introspeção.

Tendo em conta os métodos implementados para a formação socioemocional tal como foram apresentados na literatura, apresentamos nesta secção os métodos mais representativos para a melhoria das competências socioemocionais, que serão a base para o desenvolvimento do programa de formação Interclab.

a. Métodos de treino de competências emocionais

Tal como definido na literatura, existem vários métodos para melhorar as capacidades de gestão de emoções, categorizados em métodos orientados para o cognitivo, combinação de métodos cognitivos e comportamentais, Interpretação de Papéis, Mindfulness, Supervisão.

a. Métodos cognitivos orientados

Dentro dos métodos primários orientados para a parte cognitiva, definimos o uso de questionários e o modelo ABC. Questionários podem ser usados na formação com profissionais e focar-se nos pensamentos derivados das emoções enquanto estimulam reflexões (ver Questionário de Competência Emocional, EKF, Rindemann, 2009).

O ABC Model de Albert Ellis (Ellis, 1991) é também outra ferramenta baseada no treino cognitivo e na reflexão. O seu nome refere-se aos componentes do modelo, onde a letra A significa Adversidade ou evento de ativação, letra B para as suas crenças sobre o evento e a letra C para as Consequências, que inclui a sua resposta comportamental ou emocional.

A ideia básica é que "as nossas emoções e comportamentos (C: Consequências) não são diretamente determinados por eventos de vida (A: Ativar Eventos), mas sim pela forma como estes eventos são tratados e avaliados cognitivamente (B: Crenças). Neste método, o foco principal está na ligação entre B e C e as respostas comportamentais ou emocionais e as crenças automáticas que podem estar por trás delas.

b. Métodos cognitivos e comportamentais

As abordagens cognitivo-comportamentais da gestão/regulação das emoções baseiam-se na ideia de que as emoções são uma experiência humana universal que

guia o comportamento e a mudança (Greenberg e Johnson 1988). De acordo com Greenberg (2004), três princípios guiam o trabalho eficaz com emoções:

1. Aumentar a consciencialização sobre a emoção antes de passar para os próximos objetivos;
2. Melhorar a regulação das emoções, que significa aprender a regular e **lidar com emoções difíceis ou intensas**;
3. Transformar uma emoção inadaptada numa emoção adaptativa (Greenberg, 2004)

Além disso, a terapia cognitivo-comportamental (CBT) inclui tipicamente os seguintes passos:

- **Identificar situações ou condições preocupantes na vida,**
- **Tome consciência de pensamentos, emoções e crenças sobre estes problemas/situações** (autoconversa, interpretação do significado de uma situação e crenças sobre si mesmo, outras pessoas e eventos),
- **Identificar pensamentos negativos ou imprecisos, e**
- **Reformular o pensamento negativo ou impreciso.**

De acordo com Endicott, Bock & Mitchell (2001), para melhorar a gestão das emoções, as pessoas devem aprender a reconhecer padrões básicos, estar atentos às suas próprias emoções, diferenciar emoções, identificar emoções de diferentes fontes, identificar emoções e necessidades sociais dos outros. Técnicas importantes incluem **o role-taking, o role-play e a experimentação** de dilemas hipotéticos.

Além disso, Nelis et al. (2009) propôs uma formação focada num conceito definido de inteligência emocional. O desenho da formação baseou-se no modelo de quatro ramos de Mayer e Salovey: (1) percepção, avaliação e expressão de emoção; (2) facilitação emocional do pensamento; (3) compreender e analisar as emoções; (4) regulação reflexiva da emoção". "O conteúdo de cada sessão baseou-se em palestras curtas, peças de **teatro, discussões em grupo, trabalhos a dois e leituras**. Os participantes também receberam um **diário** pessoal no qual tiveram de reportar diariamente uma experiência emocional" (Nelis et al 2009, p 38).

Hayes et al. (2004) afirma que a Terapia de Aceitação e Compromisso (TAC) é uma intervenção cognitivo-comportamental destinada a ajudar as pessoas a aceitar os sentimentos e experiências por que passam. No que diz respeito à forma como as pessoas reagem, a TAC ajuda na aceitação, na decisão de fazer alterações e em avançar com esse compromisso. Não significa resignar-se às suas circunstâncias ou

ceder ao local onde a dor geralmente o leva. Significa simplesmente que em vez de lutar para se livrar ou reduzir pensamentos e sentimentos é melhor aceitá-los. O objetivo da TAC é criar flexibilidade psicológica, que inclui 1) a capacidade de estar psicologicamente presente (ou seja, consciente e empenhado na experiência), e 2) a capacidade de orientar o comportamento para servir valores de vida significativos. Isto é realizado através de seis processos fundamentais: a. *Contacto com o momento presente*, b. *Aceitação de sentimentos desagradáveis*, c. *Difusão Cognitiva*, d. *Perspetiva tomar/observar a si mesmo*, mantendo-se a uma distância do pensamento fundido, e. *Clarificação de valores* e f. *Ação comprometida: comportamento evidente ao serviço dos valores*.

Além disso, **os exercícios experimentais** desempenham um papel importante nos métodos cognitivos comportamentais porque permite que os indivíduos se envolvam ativamente no processo de aprendizagem. Experimentar o que está a ser ensinado pode ter um impacto positivo nas dificuldades emocionais e comportamentais. Estes exercícios ajudam indivíduos e conselheiros a saber como reagir ou lidar em determinadas situações (Pasco et al., 2012).

c. *Role taking e role-play*

O role-taking e o role-playing também podem ser úteis na compreensão das emoções, no avanço da consciência e na construção de competências de gestão de emoções. Podem ser usados para identificar emoções, aprender a reconhecer padrões básicos e tornar-se mais atentos às próprias emoções. Além disso, podem revelar-se benéficos em termos de perspetiva para compreender as emoções dos outros e expressar-se.

d. *Mindfulness*

As técnicas de mindfulness podem ser usadas sozinhas ou combinadas com as técnicas acima mencionadas, dependendo da situação em questão. Uma técnica de autoconsciência (mindfulness) é descrita em Endicott, Bock & Mitchell (2001), onde a automonitorização é usada como uma ferramenta para refletir sobre como alguém identifica as suas próprias emoções, as emoções dos outros e a expressão dessas emoções. A autoconsciência também é combinada com o treino cognitivo-comportamental em Pfingsten (1991) como parte da formação de competência social visando um autocontrolo mais emocional através do relaxamento emocional e somático.

e. Supervisão

Quando os problemas dos clientes se assemelham às experiências próprias dos empregadores ou dos profissionais (por exemplo, desde a infância) podem sentir um "bloqueio" na sessão (Timm and Blow, 1999) ou perceber informação do cliente de forma tendenciosa (Lum, 2002). Os profissionais devem ter consciência de como as suas próprias questões podem surgir no aconselhamento, manter uma prática ética e evitar consequências inadvertidas, incluindo intervenções ineficazes (Timm e Blow 1999).

A supervisão é um método adequado para abordar a emoção do profissional em resposta ao cliente. A supervisão visa identificar como o profissional pode gerir ou usar essas emoções com o cliente. Os supervisores funcionam como base segura para os profissionais que trabalham para compreender e reconhecer a sua emoção. É importante que o supervisor seja capaz de gerir e lidar eficazmente com a emoção na relação supervisor-profissional (Hill, 1992).

De acordo com uma meta-análise de métodos usados para melhorar as capacidades de gestão de emoções (Webb et al. 2012), as melhores formas de lidar com as emoções, provaram ser a reavaliação do estímulo emocional (reinterpretar o contexto da causa da emoção, ou seja, imagine que um acontecimento negativo teve um resultado positivo), a reavaliação tomando a via da perspetiva (alterar o impacto do estímulo emocional adotando uma perspetiva mais ou menos objetiva, ou seja, imagine estar na situação retratada ou pedida para encarar o estímulo como observadores destacados), e uma distração ativa (direcionada a pensar em algo positivo ou neutro que não esteja relacionado com a emoção focal ou estímulo emocional) (Webb et al. 2012).

b. Métodos de formação de competências sociais

Entre os métodos que foram implementados até agora no sentido de melhorar a competência social, os representativos dividem-se em 5 categorias: a. cognitivo comportamental, b. comportamental experiencial, c. cognitivo – interpretação de papéis, d. autoconsciência e reflexão, e. mindfulness,

a. Métodos cognitivos comportamentais

As técnicas cognitivas comportamentais podem ajudar os alunos a "rever" alguns dos seus pensamentos, atitudes, crenças e comportamentos para resolver problemas e prevenir ou negociar um conflito (Ellis, 1973). Com base nesta perspetiva, o praticante tenta ajudar o cliente a livrar-se de ideias irracionais e substituí-las por outras lógicas (Malikiosi-Loizou, 1989).

A fim de alcançar o supracitado, segue um procedimento específico:

- Desenvolver um clima de confiança;
- Revelar crenças irracionais e ajudar os clientes a tomar plena consciência delas;
- Mostrar-lhes como estas ideias irracionais criam problemas;
- Ajudar os clientes a mudar estas crenças irracionais e falar com si mesmos;
- Encorajá-los a aplicar estes novos conceitos.

Este procedimento também pode ser bem aplicado no processo de aconselhamento profissional. As atitudes, crenças e hesitações dos clientes podem afetar o resultado do aconselhamento e até mesmo produzir um ambiente de conflito. Desde cedo, os profissionais precisam de ser capazes de detetar tais problemas e moderar o seu comportamento em conformidade. Com base na confiança e honestidade, escuta ativa e comunicação, os praticantes podem persuadir os clientes a seguir o procedimento acima mencionado e chegar a um consenso.

b. Abordagens comportamentais - métodos experimentais

As competências sociais, tais como a competência intercultural, a diversidade, a tolerância, as competências de gestão de relacionamentos podem ser **desenvolvidas através de atividades comportamentais**, tais como a exploração do indivíduo com artes, atividades experimentais ou perspectivas.

Além disso, os profissionais podem beneficiar em grande parte de *atividades experimental*. Uma atividade experimental é aquela que obriga o "estagiário" a utilizar o material e experimentá-lo em vez de apenas o aprender. Exemplos de tais atividades encontram-se em Laszloffy e Habekost (2010) e descritos abaixo:

- Participação num evento (social, político ou religioso) em que o assunto esteja em minoria;
- Expondo-se a uma religião a que teve algumas reações negativas, ao assistir a um serviço e falar com um dos membros;
- Andando com um alfinete de arco-íris e de mãos dadas com alguém do mesmo sexo;
- Cumprindo o papel do sexo oposto por um dia, incluindo: como andam, vestem e falam;
- Participando numa aula de olhos vendados, limitando-se a uma cadeira de rodas por quatro horas;

Finalmente, *a perspectiva* desafia os indivíduos a colocarem-se no lugar de outra pessoa. Estudos mostram que a tomada de perspectivas pode provocar empatia e melhorar o comportamento dos participantes não só para o grupo-alvo, mas também para todos os grupos marginalizados. Escrevendo algumas frases imaginando os desafios distintos que uma minoria marginalizada pode enfrentar pode melhorar atitudes pró-diversidade e intenções comportamentais para com estes grupos

(Lindsey et al., 2015). A pesquisa mostra que quando as pessoas se envolvem ativamente na tomada de perspectiva são mais propensas a sentir empatia com o grupo-alvo, incluindo sentir-se preocupado com os seus infortúnios (Betancourt, 1990), subposição ou identificação com as suas experiências (Egan, 1990), sentindo-se positivas sobre as suas conquistas (Aron, Aron, Tudor, & Nelson, 1991), e querendo ajudar ou envolver-se em outros comportamentos pró-sociais (Batson et al., 2002). Por conseguinte, os sentimentos empáticos conduzem a uma maior preocupação com o bem-estar dos outros; como tal, uma pessoa é mais suscetível de ter atitudes positivas em relação aos outros do que pessoas que não sentem empatia (Madera et al., 2012).

c. Métodos cognitivos - role playing

Role-play é um método de treino cognitivo que é usado numa grande variedade de contextos e áreas de conteúdo (Rao & Stupans, 2012). Essencialmente, é prática dos estagiários assumirem funções específicas – geralmente aquelas em que não são familiares – e agir num cenário baseado em casos de aprendizagem ou de compreender "conceitos complexos ou ambíguos" (Sogunro, 2004). Encenar é um método de agir de forma específica com os outros numa situação imaginária (Byrne, 1986) e promover a interação entre estagiários e aumentar a motivação (Ladousse, 1995). Além disso, Budden (2006) diz que a encenação é uma atividade de se colocar no lugar de outra pessoa ou numa situação imaginária.

Quando os estagiários adquirem as competências que aprenderam em teoria e as colocam em prática cria uma ligação cognitiva mais profunda ao material, facilitando a aprendizagem (Johnson & Johnson, 1997). Finalmente, a utilização de role-play como ferramenta de treino ajuda os estagiários a alterar comportamentos e a utilizar as melhores práticas em ambientes reais (Beard, et. al., 1995).

Através dessa encenação, os estagiários podem melhorar as suas capacidades ativas de audição e empatia, pois podem praticar as técnicas aprendidas e podem entrar no papel de outra pessoa que toma a sua perspectiva na visualização das situações de vida. Estando envolvidos na encenação, os estagiários aplicam os seus conhecimentos a um dado problema, refletem sobre questões e pontos de vista dos outros, ilustram a relevância das ideias teóricas colocando-as num contexto real, e ilustram a complexidade da tomada de decisão (Pavey e Donoghue, 2003)

d. Auto-consciência e reflexão

A autoconsciência e a reflexão podem servir para identificar as nossas próprias emoções e emoções dos outros. A autoconsciência e a automonitorização servem para compreender as nossas próprias experiências e emoções, que é um primeiro e importante passo no desenvolvimento da empatia e na obtenção de sensibilidade cultural e de diversidade. Isto requer empenho pessoal e vontade. As ferramentas

de automonitorização, como o diário, podem revelar-se úteis para a melhoria das competências sociais.

e. Mindfulness

De acordo com a pesquisa empírica, as técnicas de mindfulness aumentam a harmonia pessoal e promovem a atenção e autorregulação emocional. Portanto, podem revelar-se benéficas no cultivo da empatia. Como exemplo, um tipo de meditação mindfulness chamada meditação de bondade amorosa (LKM) tem demonstrado aumentar os níveis de empatia cognitiva em estudantes de nível de mestrado (Leppma & Young, 2016).

Além disso, o mindfulness pode fazer com que o indivíduo seja um ouvinte ativo mais eficaz, uma vez que se centra na importância da atenção e da orientação (em oposição a ensaiar uma resposta). Shapiro e Mariels (2013) sugeriram que o atendimento consciente, que é capturado com a observação, a atuação consciente, deve prever uma escuta ativa, porque a atenção consciente encoraja o ouvinte a orientar-se para a outra pessoa e a permanecer presente. Como uma capacidade metacognitiva que afeta distalmente o comportamento, a atenção consciente encoraja as pessoas a reconhecer não só o seu próprio estado afetivo no momento presente, mas também os orienta para estímulos contextuais momentâneos de uma forma curiosa, aberta e aceitante (Bispo et al., 2004). Estas características de mindfulness devem influenciar a escuta ativa, o que requer que a pessoa atenda a estímulos contextuais para entender a informação e responder eficazmente à outra pessoa.

Além disso, provou-se que o mindfulness social desempenha um papel vital na interação interpessoal e nas relações de equipa (Van Doesum, Van Prooijen, Verburgh, & Van Lange, 2016). Assim, o mindfulness social representa uma nova perspectiva sobre os comportamentos cooperativos, que se referem à resistência dos indivíduos de interesse próprio para maximizar o interesse coletivo (Van Vugt, Snyder, Tyler, & Biel, 2000).

No comportamento socialmente consciente, o condutor respeita e protege a opção do recetor na interação interpessoal, o que ajuda a criar confiança entre dois estranhos (Declerck et al., 2013). Estudos indicaram que a confiança é um mecanismo crucial para promover comportamentos cooperativos (Irwin, Edwards, & Tamburello, 2015; Parks et al., 2013), especialmente quando as pessoas se encontram com conflitos de interesses (Balliet & Van Lange, 2013). Como ilustraram Van Lange e Van Doesum (2015), o elevado mindfulness social promove uma relação próxima e facilita a interação interpessoal. Os comportamentos socialmente conscientes são de importância vital para melhorar e construir relações interpessoais e íntimas.

d. RESULTADOS DA PESQUISA DOCUMENTAL SOBRE IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS DA S.E. E RELEVÂNCIA DOS MÉTODOS DE FORMAÇÃO

a. *Importância das competências socioemocionais para empregadores e/ou profissionais que trabalham com grupos migrantes*

Com o objetivo de captar a opinião do nosso grupo-alvo (empregadores e profissionais que trabalham com grupos migrantes) sobre o papel da competência socioemocional na sua prática diária com os migrantes, a parceria conduziu grupos de foco nacionais. Em cada grupo de foco, os participantes foram convidados a responder a perguntas predefinidas e as suas respostas foram escritas. No total, recolhemos 35 respostas de 5 países diferentes: Alemanha, Grécia, Itália, Portugal e Espanha.

De acordo com as respostas (tabela 3, fig 11) parece que todas as competências socioemocionais apresentadas são consideradas importantes para alguém que trabalha com grupos de migrantes. Globalmente, a Resolução de Conflitos (3.89), o Controlo Emocional, a Adaptabilidade & Diversidade (3.80) são consideradas de maior importância. No entanto, a importância das outras competências não foi significativamente menor.

Quadro 3: Importância das competências socioemocionais para profissionais que trabalham com grupos migrantes

Competência	Rio Min	Max	M	Dst d's
Resolução de conflitos	2,00	4,00	3,89	0,40
Controlo emocional	3,00	4,00	3,80	0,41
Adaptabilidade	2,00	4,00	3,80	0,41
Diversidade	2,00	4,00	3,80	0,53
Tolerância	1,00	4,00	3,77	0,65
Colaboração	2,00	4,00	3,74	0,51
Empatia	2,00	4,00	3,71	0,52
Preocupação social	2,00	4,00	3,71	0,52
Atenção/Escuta ativa	2,00	4,00	3,66	0,59
Compreender emoções	3,00	4,00	3,60	0,50
Autoconsciência	2,00	4,00	3,40	0,50
Influência	2,00	4,00	3,23	0,69

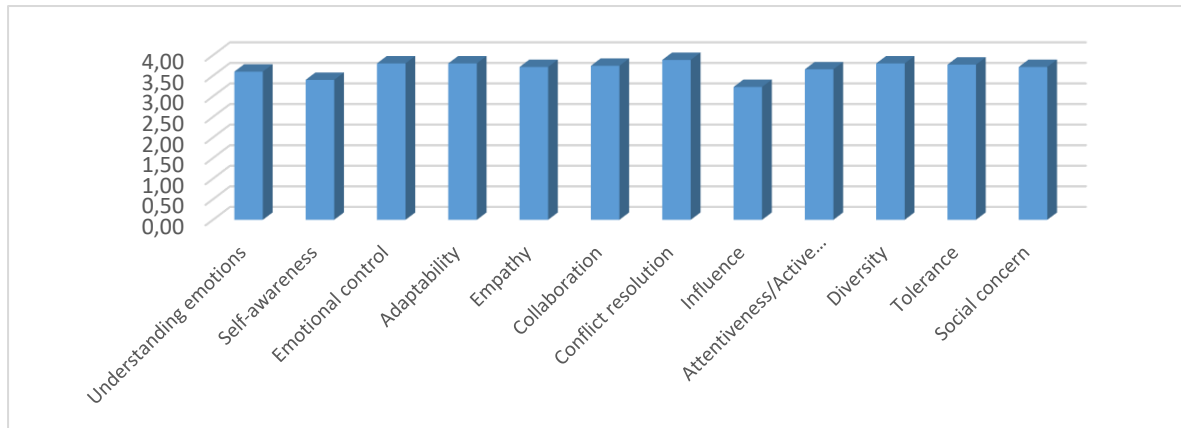


Figura 11: : Importância das competências socioemocionais para profissionais que trabalham com grupos migrantes

Na questão de saber se existe alguma outra competência que considerem importante no trabalho com grupos de migrantes, as respostas que obtivemos são resumidas da seguinte forma:

- competências mentais
- resiliência
- dedicação
- competências difíceis: conhecimento jurídico
- conhecimento da cultura do outro/transmissão da cultura do país

A resiliência faz parte do controlo emocional e o conhecimento da cultura do outro pode fazer parte da diversidade.

Com base nestas descobertas, podemos concluir com confiança que todas as 12 competências e subcompetências definidas na A1 como as principais competências socioemocionais, desempenham um papel importante na prática diária dos empregadores e profissionais que trabalham com grupos migrantes e em conjunto com competências difíceis, como o conhecimento jurídico e o conhecimento da cultura de outros países, poderiam tornar mais eficaz o seu trabalho com grupos migrantes.

b. Relevância dos métodos de formação para a aprendizagem e desenvolvimento de competências socioemocionais

Assim, no âmbito do inquérito de campo na A2, conduzimos grupos de foco nacionais utilizando um questionário estruturado para perguntar aos profissionais que trabalham com os migrantes sobre a importância dos métodos apresentados para aprender/melhorar as competências socioemocionais.

As 35 respostas são representadas na tabela 2 e na figura 2.

Quadro 4: Relevância dos métodos para melhorar as competências socioemocionais

Método	Rio Min	Max	M	Dst d's
Encenação	2,00	4,00	3,60	0,65
Métodos Cognitivos/comportamentais	2,00	4,00	3,46	0,66
Métodos comportamentais	2,00	4,00	3,37	0,55
Métodos cognitivos	2,00	4,00	3,31	0,58
Reflexão	1,00	4,00	3,09	0,66
Mindfulness	1,00	4,00	3,09	0,70
Supervisão	2,00	4,00	3,06	0,84

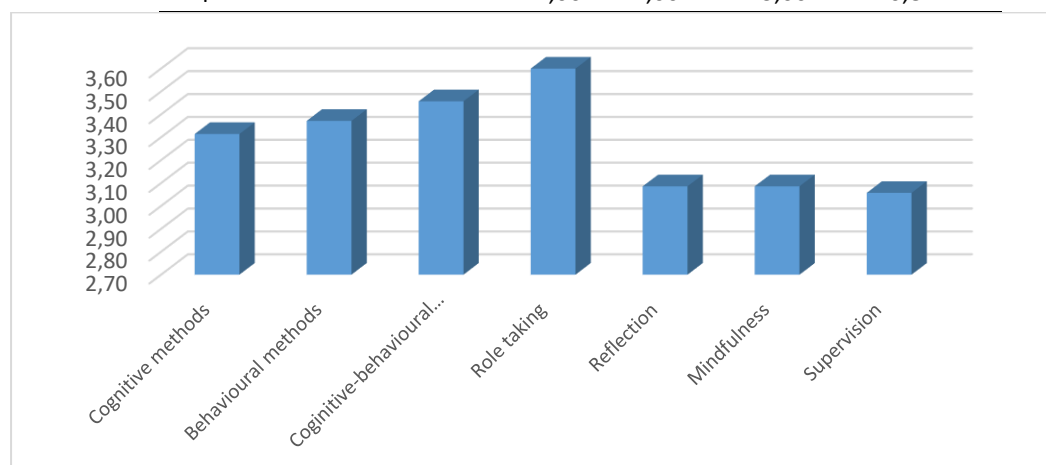


Figura 12: Relevância de métodos para melhorar as competências socioemocionais

Em média, os sete tipos de métodos identificados são considerados relevantes ou muito relevantes. No entanto, há diferenças. A maior relevância é atribuída a métodos que contêm a encenação (simulação), enquanto no segundo lugar estão os métodos que combinam práticas cognitivo-comportamentais.

A constatação de que os profissionais apontaram os métodos que incluem o role-playing e a combinação de técnicas socioemocionais pode ser atribuída ao facto de estes métodos serem comuns e bem conhecidos nas formações e poderem trazer os estagiários em contacto com situações reais, que noutros casos não teriam a oportunidade de ter. A reflexão, o mindfulness e a supervisão são mais baixas nas pontuações, mas mesmo neste caso são considerados relevantes para o reforço das competências socioemocionais.

No entanto, observámos diversas diferenças específicas por país, tendo em conta a relevância dos métodos no aperfeiçoamento das competências socioemocionais. Mais concretamente, os métodos comportamentais pareciam ser muito relevantes em Espanha, como relevantes e muito relevantes nos outros países, com exceção da Alemanha, onde tivemos uma pessoa que votou menos relevante (fig 3).

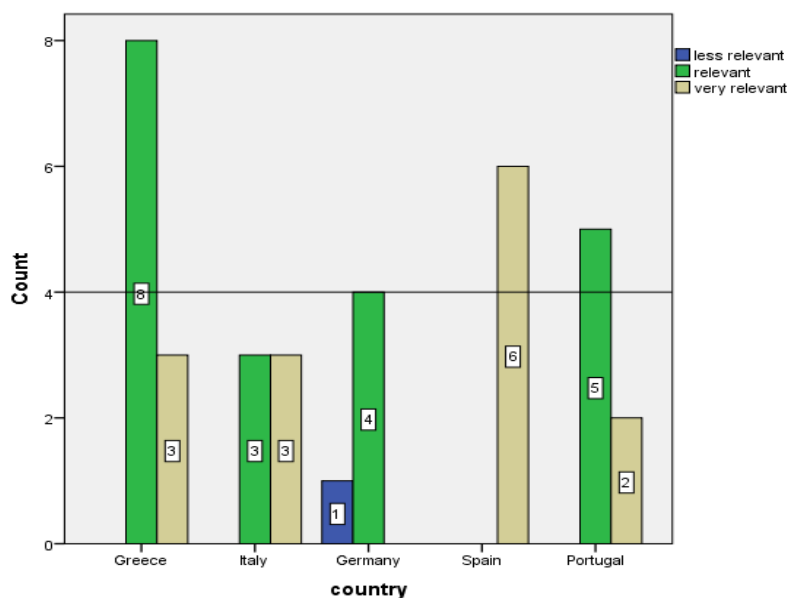


Figura 13: Relevância dos métodos comportamentais por país

A encenação parece ser relevante e muito relevante em todos os países, com exceção da Alemanha, onde 3/5 votou a favor de menos relevantes (fig4).

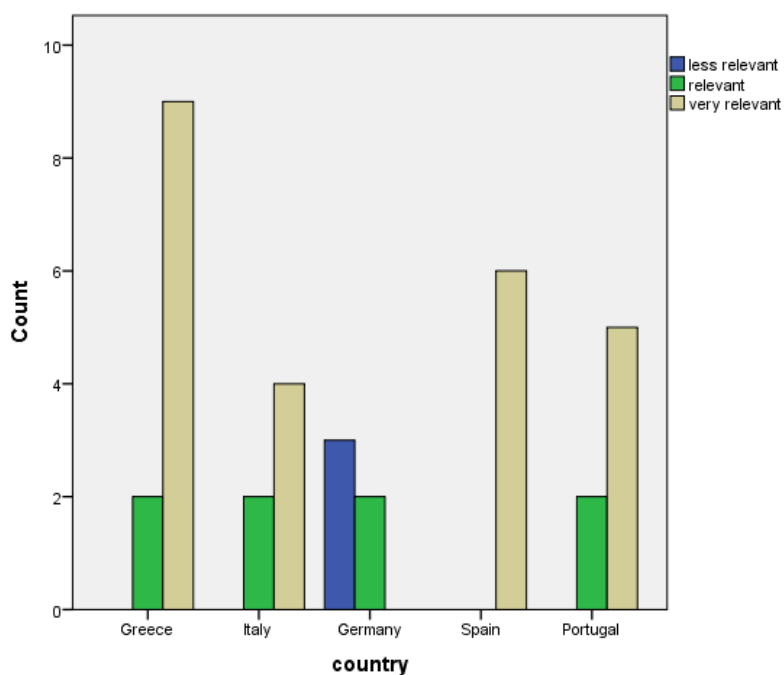


Figura 14: Relevância da tomada de funções por país

Assim, para métodos que combinam práticas cognitivas e comportamentais, os empregadores italianos, gregos e portugueses acreditam que são relevantes ou muito relevantes, enquanto para espanhóis e alemães também há votos a favor de menos relevantes (fig5).

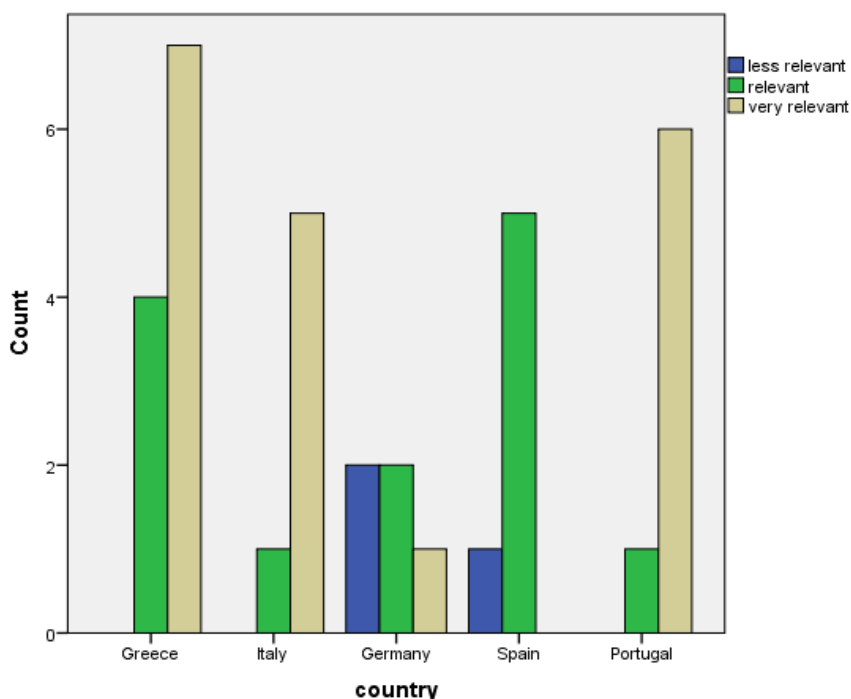


Figura 15: Relevância dos métodos, incluindo a combinação de práticas cognitivas e comportamentais por país

Finalmente, no caso da supervisão tivemos também diferenças específicas por país, como na Grécia e em Itália em que a maioria dos participantes alegou que é menos relevante, enquanto na Alemanha e em Portugal consideram que é relevante ou muito relevante e em Espanha todos os empregadores afirmam que é muito relevante (fig6).

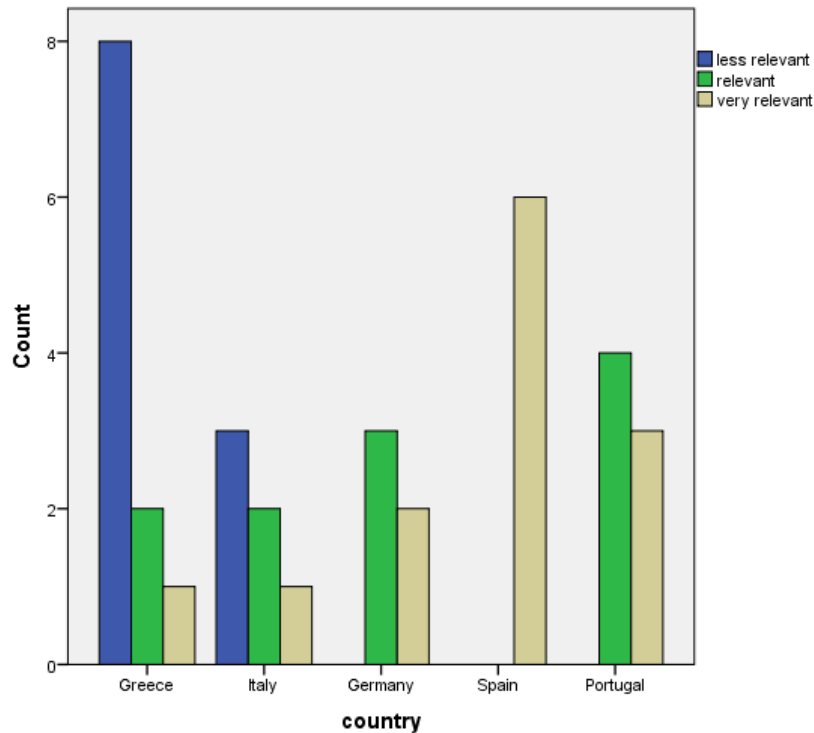


Figura 16: Relevância do método de supervisão por país

Tendo em conta os resultados de campo sobre os métodos que os empregadores/profissionais consideram relevantes para o aperfeiçoamento das competências socioemocionais, podemos concluir que na formação InterLab poderíamos tirar partido e incluir atividades baseadas em todos os métodos acima mencionados. No entanto, poderíamos adaptar os conteúdos de formação de acordo com as preferências dos países e propor, por exemplo, mais atividades de mindfulness para Espanha e Alemanha e menos para a Grécia e a Itália, etc.

e. BOAS PRÁTICAS - PROGRAMAS DE FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA EMPREGADORES-PROFISSIONAIS EM CONTEXTOS NACIONAIS

Os parceiros do projeto Interclab identificaram vários programas implementados nos seus contextos nacionais e direcionaram os profissionais para a sua melhoria de competências socioemocionais.

Mais especificamente:

Alemanha:

Há uma vasta gama de exemplos de boas práticas na Alemanha. No nosso relatório vamos apresentar os cinco exemplos de boas práticas que podem servir de inspiração da nossa equipa de projeto para desenvolver o programa de formação Interclab para empregadores e profissionais.

1: **Goethe-Institut**

<https://www.goethe.de/en/spr/kup/b2b/ikt.html>

- Oferece formação intercultural para empresas
- Como formação em grupo ou individual
- Adaptados à respetiva cultura
- Com apoio de acompanhamento a pedido de Boas Práticas

2: **FLAM – Sinta-se como um migrante – abordagem multicultural no ensino**

<http://www.flamproject.eu/?id=1>

- Projeto desenvolvido no Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida, que visa desenvolver e implementar o conceito de abordagem pedagógica multicultural como nova estratégia e método no ensino, através da realização de workshops para formadores, professores e outros quadros educativos

3: **Programa avançado de formação “Especialista em Cooperação Internacional”**

<https://international.bihk.de/magazin/imgespraech/detail/fortbildung-internationaler-meister-im-januar2022-geht-es-weiter.html>

- Oferecido pela Câmara de Artesanato
- Em cinco módulos, os participantes expandem as competências que já possuem no seu comércio para incluir o conhecimento de que necessitam para projetos no estrangeiro

no âmbito da cooperação para o desenvolvimento (DC): ou seja, conhecimentos de competência intercultural, conhecimento de formação profissional internacional, gestão de negócios e criação de um negócio, bem como métodos e ferramentas de gestão internacional de projetos.

4. Instituto Federal de Educação e Formação Profissional

- Os formadores de educação e formação profissional – incluindo aqueles que trabalham em empresas com jovens aprendizes podem encontrar informações sobre competências interculturais, um questionário online e um guia orientado para a prática no site do “bibb - Bundesinstitut für Berufsbildung” (Instituto Federal de Educação e Formação Profissional), intitulado "Leitfaden für ausbild Fachendkräfte" (Orientações para formadores).

https://www.foraus.de/de/leitfaden_ausbildende_fachkraefte/foraus_126294.php

5. Câmara de Artesanato

- A Câmara de Artesanato, dirigida a grupos-alvo de formadores em empresas, produziu uma publicação muito detalhada chamada “Junge Geflüchtete im Handwerk - Interkulturelle Herausforderungen in der Ausbildung erkennen und meistern” (Jovens Refugiados no Setor do Artesanato Qualificado - Reconhecendo e Dominando Desafios Interculturais em Formação), que se destina a apoiá-los no seu trabalho diário com estagiários com formação em migração. O guia aborda temas como a religião, a informação sobre os sistemas escolares dos países de origem dos formandos, a linguagem corporal, a pontualidade e muito mais.

- A Câmara de Artesanato oferece outro serviço para o seu setor: tem pessoal para apoiar a contratação de jovens com formação de imigrantes para o setor do artesanato com formação de candidaturas, serviço de emprego e apoio individual.

<https://www.hwkno.de/artikel/broschuere-junge-gefluechtete-im-handwerk-interkulturelle-herausforderungen-erkennen-und-meistern-76,0,11230.html>

Grécia:

- Na Grécia, houve algumas tentativas de fornecer formação relevante dirigida a gestores de RH e outros profissionais relevantes. **Vários seminários interessantes** dirigidos a quem está envolvido ou a trabalhar com vários grupos (por exemplo: executivos empresariais, formadores, educadores, assistentes sociais, conselheiros de carreira, etc.) e desejam desenvolver competências de inteligência emocional. O principal objetivo dos seminários era que os participantes aceitassem a importância das emoções no local de trabalho e como usá-las ‘inteligentemente’ para desenvolver um clima de feedback e

interação positivo. Além disso, como gerir as emoções e os sentimentos dos outros com o objetivo de melhorar a comunicação, colaboração e eficiência.

Os Seminários de Inteligência Emocional incluíam os seguintes módulos:

- Introdução / Pontos-chave
- O que é inteligência emocional?
- Desenvolvimento da Inteligência Emocional
- Dimensões da Inteligência Emocional
- Como reconhecer as minhas emoções (Autoconsciência)
- Como controlar as minhas emoções (Autocontrolo)
- Como definir objetivos e alcançar resultados (Motivação)
- Como gerir as emoções dos outros (Competências Sociais)
- Comunicação emocional
- Liderança Emocional

Outros exemplos de formações realizadas na Grécia que lidam com o desenvolvimento da Inteligência Emocional no local de trabalho incluem:

1. "Inteligência Emocional"

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/16179/synaisthimatiki-noimosyni-stin-ekpaideytiki-diadikasia>

O curso de formação de dois meses é realizado pela Universidade de Pireu, Departamento de Finanças & Banca. Destina-se a executivos e gestores empresariais, bem como aos colaboradores de recursos humanos. Foi também dirigida a todos aqueles que pretendem comunicar eficazmente com outras pessoas e melhorar continuamente, a nível pessoal e profissional. O objetivo do seminário é demonstrar que o sucesso na vida está interligado com o que hoje se designa por Inteligência Emocional. Isto é, capacidade de autocontrolo, ansiedade e perseverança, desenvolvimento de competências e capacidade de descobrir motivação para si mesmo.

O curso de formação centra-se na questão da compreensão das emoções que ajuda os trabalhadores a lidar com clientes e colegas de trabalho a alcançarem os seus objetivos pessoais, bem como objetivos de negócio ou organização de forma mais eficaz. A capacidade de controlar, isto é, de regular as emoções de outra pessoa está no centro da arte da relação humana. Além disso, a capacidade de empatia – de compreender os sentimentos dos outros - que efetivamente ajuda num vasto leque de atividades do dia a dia, desde vendas e gestão em geral, até à ação social (social e política) e à família (pai, cônjuge, relacionamentos infantis).

2. "Inteligência Emocional e Gestão"

<https://elearning.xrh.unipi.gr/seminar/synesthimatiki-noimosyni/>

O curso de formação de 5 meses 'Inteligência Emocional e Gestão' é realizado pelo Centro de Formação de E-Learning da Universidade Kapodistrian, de Atenas. É dirigido a gestores de departamentos, executivos de RH e quaisquer executivos de negócios que desejem melhorar as suas capacidades de gestão. Apresenta os princípios básicos da Gestão Estratégica e a formulação da estratégia empresarial, os princípios de gestão

efetiva, competências, percepção social, características comportamentais do líder, bem como formas de os moldar no ambiente de trabalho. Analisa também o desenvolvimento de capacidades cognitivas criativas e a relação entre inteligência emocional e sucesso profissional, ao mesmo tempo que fornece práticas de gestão de tempo e stress, bem como técnicas de planeamento de carreira. O programa termina com as práticas de gestão e melhoria das relações interpessoais no local de trabalho.

3. "Como Melhorar a Minha Inteligência Emocional"

<https://www.semifind.gr/seminaria/view/Seminario/11875/pos-na-veltioso-ti-synaisthimatiki-moy-noimosyni>

O curso de formação para adultos de cinco semanas baseado no livro 'Inteligência Emocional' de Daniel Goleman (1995) foi realizado pelo Colégio de Atenas e dirigido a indivíduos que desejam melhorar o equilíbrio entre o uso da percepção e a emoção nas suas vidas. O objetivo do seminário foi a familiarização teórica e prática dos participantes com o significado da Inteligência Emocional e as suas competências conexas. Os participantes foram introduzidos aos conceitos básicos da teoria de Goleman, as suas aplicações e a sua utilização, e ganhou uma imagem mais clara do nível da sua própria Inteligência Emocional e áreas relevantes para melhorar. Os tópicos abordados no programa incluem: Competências Fundamentais, Autoconsciência, Autorregulação, Comportamentos Motivacionais, Empatia, Competências Sociais, Arte da Influência. O seminário combinou teoria e prática com exercícios e jogos.

Itália:

Em Itália têm sido implementados vários programas que visam o reforço das competências emocionais, embora a maioria deles esteja focada principalmente em ambientes escolares. Abaixo estão as práticas mais relevantes, que podem ser um ponto de partida para o nosso programa de treino.

1. *Competências emocionais e desenvolvimento individual.*

Este curso visa promover o desenvolvimento das soft skills dos alunos, que representam um conjunto de características individuais que são necessárias para obter um desempenho profissional eficaz. Estas soft skills podem ser expressas em todos os trabalhos que as exijam e podem ser classificadas em três grupos: capacidades de gestão de ação, capacidades relacionais e capacidades cognitivas (por exemplo, orientação de resultados, iniciativa, adaptabilidade, empatia, liderança, gestão de conflitos, persuasão, gestão de equipas, autoconsciência, autocontrolo, reconhecimento de padrões, pensamento do sistema, comunicação oral, etc.). Este curso leva os alunos a uma jornada emocionante para compreender os seus próprios pontos fortes, fraquezas e objetivos de carreira, definindo um plano de desenvolvimento pessoal para ser usado para melhorar o acesso dos estudantes ao mercado de trabalho. Este curso representa uma ferramenta de aprendizagem a ser utilizada em todas as carreiras e setores de trabalho. Este curso foi desenvolvido pelo Centro de Competências ca' Foscari (www.unive.it/cfcc), que é o centro de investigação

com o objetivo de melhorar a empregabilidade das pessoas através do desenvolvimento do seu portfólio de soft skills.

Pré-requisitos: Este curso está aberto aos alunos dos Cursos de Mestrado (2º ciclo) em todas as disciplinas.

Conteúdo:

- As competências sociais e emocionais e o seu impacto no desempenho do trabalho
- Atrativos emocionais positivos e negativos
- O processo de aprendizagem autodirigido
- Definição da nossa vida profissional ideal
- Avaliação das nossas competências
- Compreender o feedback dirigido a nós: os nossos pontos fortes e fracos
- Sessões de Coaching e equipas de Aprendizagem
- Definição de um plano de desenvolvimento pessoal e o nosso estilo de aprendizagem
- Como desenvolver competências
- Gestão de recursos humanos baseada em competências: seleção, formação e avaliação de desempenho
- Detecção de competências: a entrevista do evento comportamental

Métodos de ensino: Este curso caracteriza-se por metodologias fortemente interativas e por uma plataforma de aprendizagem online onde cada aluno pode encontrar um conjunto de ferramentas avançadas para a avaliação e feedback individuais, bem como um conjunto de materiais de aprendizagem. O enquadramento teórico é representado pelo modelo de aprendizagem autodirigido, destinado a apoiar os alunos a utilizarem um método de gestão da sua carreira profissional ao longo de toda a sua vida profissional. Ensino em italiano.

2. ***Competenze di vita, intelligenza emotiva e codici di comunicazione umana***
(Competências de vida, inteligência emocional e códigos de comunicação humana) – ano 2022

Curso composto por 50 horas de formação online dirigido a professores e aspirantes a professores, profissionais de orientação, educadores, pedagogistas, profissionais dos setores da educação, ensino e orientação sobre os seguintes temas: competências de vida com base cognitiva e emocional-relacional; as competências intra e interpessoais; educação biocêntrica.

Organizador/autor: Asnor - Associazione Nazionale Orientatori/ Língua: italiano

URL: https://asnor.it/it-schede-523-life_skills_intelligenza_emotiva_e_codici_di_comunicazione_umana

3. ***Intelligenza emotiva (videocorso) (Videoconse de inteligência emocional (vídeo curso)) – ano 2022***
(Inteligência emocional (curso online de inteligência emocional))

Através da teoria e de exercícios, este curso on-line sobre a aplicação da Inteligência Emocional oferecerá a todos a oportunidade de identificar e explorar ferramentas técnicas e competências e percepção para gerir as suas próprias emoções e as dos outros com confiança e os resultados positivos do papel dos seus pais, profissionais, professores e psicólogos.

Organizador/autor: Università Popolare del sociale / Língua: italiano

URL direto: <https://www.universitadelsociale.org/it/corsi/categorie/fad-corsi-online/intelligenza-emotiva/>

4. PERlab “Laboratorio di Psicologia, Emozione & Ricerca”, (“Psicologia, Emoções & Laboratório de Investigação”)

É um spin-off da Universidade de Florença que trabalha em parceria com o Yale Center for Emotional Intelligence para divulgar métodos e ferramentas inovadoras que aplicam Inteligência Emocional para promover a saúde, segurança e desempenho de indivíduos em empresas e escolas. RULER é uma abordagem sistémica da SEL desenvolvida no Centro de Inteligência Emocional. O RULER pretende infundir os princípios da inteligência emocional no sistema imunitário do pré-K para 12 escolas, informando como os líderes lideram, os professores ensinam, os alunos aprendem e as famílias apoiam os alunos. RULER é um acrónimo para as cinco competências da inteligência emocional: Reconhecer (recognizing); Compreender (understanding); Rotular (labeling); Expressar (expressing); Regular (regulating).

O desenvolvimento destas cinco competências baseia-se em quatro ferramentas fundamentais: A Carta, Medidor de Humor, Meta-Momento e Blueprint. Estas competências e ferramentas são introduzidas a todos os intervenientes na comunidade escolar — dirigentes escolares, professores, funcionários, alunos e famílias. A implementação do RULER começa com a aprendizagem pessoal e profissional para líderes e educadores, e continua com a instrução em sala de aula para alunos e envolvimento familiar e educação. O Instituto de Formação RULER é o primeiro passo para levar o RULER a uma escola. Uma pequena equipa da escola (um diretor e dois educadores ou profissionais de saúde mental) frequenta o instituto, presencialmente ou online. Após a formação, a equipa que frequenta recebe coaching remoto e recursos online para liderar a implementação do RULER na sua comunidade escolar.

5. Formação intercultural para educadores.

O curso InterTrainE foi desenvolvido no âmbito de um projeto financiado pela UE, liderado pela Heriot-Watt University na Escócia, com seis parceiros europeus: Creative Learning Programmes, Edimburgo, Escócia; European Education and Learning Institute, Rethymno, Creta, Grécia; I Sicomoro, Matera, Itália; Learning for Integration, Helsínquia, Finlândia; Lifelong Learning, Education and Employment Department (KEKAPER), Creta, Grécia; Studio Risorse, Matera, Itália.

O curso foi concebido com base numa extensa investigação envolvendo: a) pesquisas documentais sobre teorias, modelos e estudos de caso subjacentes à educação de

imigrantes adultos; b) análise das necessidades de Formação Intercultural para Educadores de Migrantes Adultos, que consistia em questionários online e entrevistas presenciais com educadores e alunos migrantes em todos os países parceiros; c) uma investigação tipo "estudo de mercado" de cursos de formação disponíveis em todos os países parceiros para garantir que o curso tem valor acrescentado e não duplica as ofertas disponíveis. Concebemos o currículo InterTrainE com base nestes resultados da investigação. <http://intertraine.eu/outputs>

O curso InterTrainE está dividido em 4 Módulos e cada Módulo é composto por 4 unidades: Módulo 1: Fundo Teórico, Princípios Básicos e Conceitos; Módulo 2: Competências Interculturais no Contexto das Migrações; Módulo 3: Práticas de educação de adultos em contextos interculturais; Módulo 4: Impacto e cidadania global. Link: <https://intertraine.eu/moodle/>

6. "Orientações para a inclusão do trabalho dos refugiados e dos requerentes de asilo - ReInclusão".

Este projeto visa desenvolver metodologias e ferramentas inovadoras dirigidas aos operadores de serviços de inserção social e de trabalho de requerentes de asilo ou detentores de proteção internacional que realizem as suas atividades nos Centros SPRAR (Sistema de Proteção de Requerentes de Asilo e Refugiados), podendo funcionar de forma eficaz com os imigrantes encarregados.

Link: <https://reinclusion.eu/>

Grupo-Alvo: Professores/Educadores (setor privado ou público), docentes e pessoal académico, estudantes de educação e licenciados, freelancers e todos os interessados em Educação Intercultural, sociólogos e assistentes sociais, Psicólogos, profissionais e operadores que trabalham com refugiados/migrantes, pais, etc.

Modo de Entrega: E-learning

Duração do projeto: setembro 2016 - agosto 2019.

Os cursos online estão disponíveis: <https://reinclusion.eu/>

7. Para uma escola mais intercultural.

Desenvolvimento de projetos de educação intercultural e mobilidade internacional na ligação escolar: <https://www.intercultural.it/scuole/laboratori-per-leclassi/selectLabel1:478/selectLabel2:0/#popup> <https://www.intercultural.it/formazi-um-e-laboratori/verso-una-scuola-piu-intercultural/>

Duração: 25 horas

Grupo-alvo: Professores das Escolas Secundárias Italianas

Modo de Entrega: Face to face

Período de validade/disponibilidade: fevereiro /abril 2022

8. *Aprendizagem intercultural na escola.*

Desenvolvimento da consciência intercultural e do ponto de vista

Link: <https://www.intercultural.it/laboratori-per-le-classi/apprendimento-interculturale-a-scuola-3/>

Duração: 8 horas

Grupo-alvo: Educadores

Modo de Entrega: Seminário

Período de validade/disponibilidade: março 2019

9. *Intercultura e internacionalização.*

Desenvolvimento de competências no domínio da formação intercultural e das relações internacionais. A formação fornece ferramentas úteis para planear, gerir e avaliar caminhos de formação em ambientes interculturais.

Link: <https://www.cfiscuola.it/corso-online-intercultural-e-internazionalizzazione.html>

Duração: 25 horas

Grupo-alvo: Professores das Escolas Secundárias Italianas

Modo de Entrega: Aulas de Vídeo – Fórum

Período de disponibilidade: Aberto – Online

10. *Gestão de relações com contextos multiculturais.*

Gestão da Relação em contexto multicultural: uma nova abordagem

Link: <https://www.volint.it/elearning/course/info.php?id=160>

Grupo-alvo: Educadores, Professores, Operadores Interculturais

Modo de Entrega: E-learning

Período de validade/disponibilidade: 2018

11. *Receção intercultural, inclusão, educação e didática intercultural.*

A formação fornece ferramentas úteis para gerir aulas e formação em contextos interculturais

Link: [//www.canalescuola.it/images/stories/pdf/canalescuola_intercultural.pdf](http://www.canalescuola.it/images/stories/pdf/canalescuola_intercultural.pdf)

Duração: 16 horas

Grupo-alvo: Professores de Escolas Secundárias

Modo de Entrega: Face to face / Período de validade/disponibilidade: 2018/2019

Portugal:

Entre as melhores práticas e programas de formação que tratam da melhoria da competência socioemocional e intercultural que têm sido implementadas em Portugal, as mais importantes são apresentadas abaixo:

1. Portal Associações de Imigrantes em Portugal

É uma plataforma virtual para o encontro, debate e intercâmbio de informações entre associações de imigrantes e a sociedade portuguesa. O seu principal objetivo é "reforçar a visibilidade, a capacidade de intervenção e a prática da ligação em rede entre associações de imigrantes"

<http://www.aimigrantes.org/homepage.aspx>

2. Projeto Começar de Novo: Apoio à Autonomização dos Refugiados

A plataforma permite uma interação fácil entre as entidades responsáveis pela promoção do emprego para refugiados e candidatos e beneficiários de ajuda e proteção internacionais. Esta iniciativa proporciona um apoio personalizado e dedicado a cada família de refugiados, considerando cada caso. Todo o trabalho é realizado com a colaboração dos empregadores, RHmais-Organização e Gestão de Recursos Humanos, S.A., os técnicos que acompanham o dia-a-dia dos refugiados e o Conselho Português para os Refugiados (CPR).

<https://e-cpr.pt/comecardenovo/>

3. Rede de Escolas para a Educação Intercultural, Programa REEI - Rede de Escolas para Educação Intercultural.

O Programa REEI-Rede de Escolas para a Educação Intercultural é uma iniciativa conjunta da DGE-ME, da ACM, IP e da AKF Portugal. O Programa desenvolve uma rede de escolas que promovem o respeito pelas diferenças, reconhecem a riqueza da diversidade e abraçam, por isso, os princípios centrais da Educação Intercultural. O programa reconhece a diversidade como um trunfo que conduz ao desenvolvimento de uma identidade democrática, ao diálogo, à interação, aos encontros positivos com os outros e ao sucesso educativo.

<http://www.dge.mec.pt/rede-de-escolas-para-educacao-intercultural>

4. Plano de Desenvolvimento Pessoal, Social e Comunitário

Esta iniciativa facilita intervenções socio-comportamentais que proporcionam às escolas recursos humanos adicionais para implementar medidas para melhorar o sucesso e inclusão educativa, tais como: a melhoria das competências de desenvolvimento social, emocional e pessoal, uma relação mais forte entre a escola e a família e o envolvimento da comunidade na parceria para o sucesso.

<https://pnpse.min-educ.pt/pdpssc>

5. Escolas Ubuntu-Academia de Líderes Ubuntu

O resultado de uma parceria entre o ME e a ONG IPAV, instituição que promove a dignidade humana e o espírito colaborativo.

Este programa está a ser implementado em várias escolas de todo o país com problemas de inclusão, ESL e insuficiência escolar. Consiste em proporcionar capacidades para alunos e professores desenvolverem competências sociais e emocionais, alinhadas com o perfil dos alunos e fomentar competências de liderança entre alunos vulneráveis. Visa prevenir o ESL e o absentismo, promover a inclusão e promover uma cidadania responsável.

<https://academialideresubuntu.org/pt/>

Espanha:

Hernández Zavala, M. (2017): "Desenvolvimento de Competências Socioemocionais nos Professores"

<https://www.youtube.com/watch?v=VT7OIYOXX88>

Conferência de Mtra. Martha Hernández Zavala, "Desenvolvimento de Competências Socioemocionais nos Professores" no âmbito do Encontro de Professores do Estado CONALEP do México em 2017.

Duração: 1 h. 31 m.

Méndez, V. (2019): "Competências sociais-emocionais"

<https://www.youtube.com/watch?v=Xmq7vezxNyw>

No seu livro 'Learning: The Treasure Within', Jacques Delors refere que aprender a aprender envolve o exercício da atenção, da memória e do pensamento. Se nos apercebemos intrinsecamente, o cultivo da atenção é proposto, como podemos fazer com que os alunos cultivem a atenção? Porque é que a neurociência parece fornecer ferramentas úteis para este fim? Que competências têm de ser desenvolvidas para enfrentar os atuais desafios da humanidade? Por que acha necessário incluir o ensino de competências emocionais na educação?

Duração: 40'.

Frech López, S. et al. (2018): "Competências sociais-emocionais. Observatório do Dia-a-Dia"

<https://www.youtube.com/watch?v=YRlc8-KkeRk>

Fernando Castañeda eleva a importância dos jovens conhecerem e desenvolverem as suas competências socioemocionais, de forma a conhecerem-se melhor, relacionarem-se e viverem com as pessoas à sua volta e terem melhor formação e participação como cidadãos.

Duração: 26'.

DW Akademie (2019): "Estudo de Caso de Comunicação Intercultural"

<https://www.youtube.com/watch?v=i7lvjKpDYtw>

Ao longo da duração do vídeo, várias pessoas de diferentes etnias e lugares são entrevistadas, sendo-lhes colocadas perguntas sobre as mesmas imagens. As opiniões são, por vezes, diferentes, mas também se encontram respostas semelhantes. É um claro exemplo de comunicação intercultural.

Duração: 3'.

CNBC (2018): "Porque é que a Starbucks falhou na Austrália. Estudo de Caso"

<https://www.youtube.com/watch?v=FGUkxn5kZQ>

Explica o problema da Starbucks na Austrália e como a sua estratégia de penetração e expansão não foi corretamente planeada, em parte, ignorando a cultura do consumidor australiano. Sem ter em conta este facto, levou ao encerramento de numerosas instalações e prejuízos milionários para a empresa.

Duração: 7'.

Riccardo, P. (2014): "Inter-comunicação cultural"

<https://www.youtube.com/watch?v=YMyofREc5Jk>

Esta palestra foi apresentada num evento local de TEDx, produzido independentemente das Conferências TED. Pellegrino, sendo um especialista em culturas cruzadas, partilha a sua experiência pessoal e profissional sobre como culturas muito diferentes podem coexistir com sucesso umas das outras. É difícil viver na Noruega, sendo expatriado? Sabe como estabelecer o entendimento mútuo entre italiano e norueguês?

Pellegrino vem de uma formação inglesa e italiana e vive atualmente na Noruega. Nos últimos 27 anos tem viajado pelo mundo e interagido com inúmeras culturas, nacionalidades e pessoas. A sua filosofia é trabalhar com o que gosta e com o que se apaixonou, aquilo em que acredita que se pode destacar e está preparado para trabalhar arduamente para ser excelente, e apenas trabalhar com o que pode trazer mudanças positivas em si mesmo e noutras pessoas.

Duração: 13'.

Hoeks, V. (2014): "Diferença cultural nos negócios"

<https://www.youtube.com/watch?v=VMwjscSCcf0>

Esta palestra foi apresentada num evento local da TEDx, produzido independentemente das Conferências TED. Um dos elementos da diferença cultural entre a Europa e a China é a importância que é dada às relações. No Ocidente, assumiria a importância de ser o mesmo, mas há uma distinção significativa. Na China, as ligações com as pessoas certas ajudam-no a fazer as coisas, a sobreviver e a ter sucesso.

Enquanto no Ocidente o conteúdo é predominante, na China a forma como as pessoas interagem entre si influencia fortemente o ambiente de trabalho. São tomadas em consideração os efeitos a curto e a longo prazo.

Duração: 12'.

Smit, C. (2015): "Humor e cultura nos negócios internacionais"

<https://www.youtube.com/watch?v=MB6NXzGKMKg>

"Para os alemães, o humor é um assunto sério". Nesta conversa convincente do TEDxLeuven, Chris lança a sua perspetiva sobre as diferenças entre culturas e o seu impacto na forma como se concluem negócios.

Duração: 14'.

III. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO DE EMPREGADORES/PROFISSIONAIS

Tendo em conta que um dos principais objetivos do projeto é desenvolver um programa de formação para os empregadores que trabalham com migrantes, consideramos importante obter informações sobre a necessidade dos empregadores disporem de competências sociais-emocionais a nível europeu e nacional.

No inquérito, pedimos reações a um conjunto padronizado de competências sociais-emocionais, diferenciamos os interesses pessoais dos empregadores em termos das necessidades de formação, ao mesmo tempo que comparamos a necessidade de diferentes competências sociais-emocionais entre os países parceiros.

Aos inquiridos, para além dos dados demográficos básicos, foi-lhes pedido que declarassem o seu interesse em fazer uma formação sobre diferentes temas, o que refletia dimensões das competências sociais-emocionais. Foi-lhes também pedido que sugerissem cinco prioridades para um programa de formação para os empregadores que trabalham com migrantes no seu país relativamente a estas dimensões das competências sociais e emocionais. Limitámos a escolha das necessidades de formação dos empregadores do país a cinco prioridades, porque todas as competências sociais-emocionais são geralmente vistas como importantes pelos empregadores, na nossa experiência. Ao impor uma priorização, desafiamos os inquiridos a refletirem criticamente, quais as competências que podem ser mais fortemente necessárias.

Amostra do Inquérito

No inquérito participaram 216 empregadores. Entre eles, 67 do sexo masculino e 149 do sexo feminino. As informações básicas sobre a amostra são apresentadas no quadro 5.

Quadro 5: Características da amostra

	<i>n (%)</i>
País	
Alemanha	47(21.8%)
Espanha	40 (18.5%)
Portugal	45 (20.8%)
Grécia	44 (20.4%)
Itália	40 (18.5%)
Género	
Fêmea	149 (69%)
Homem	67 (31%)
	<i>Min Max M hrs</i>
Anos de Experiência	0.5 43 14.5 9.5

Resultados

Interesse Pessoal na Formação de Competências Sociais-Emocionais

O quadro 6 apresenta a média dos interesses de formação dos inquiridos numa escala de 1 (não interessado) a 5 (extremamente interessados). Os testes estatísticos não encontraram uma diferença significativa entre o interesse médio nas doze dimensões de formação quando se olha para as respostas de todos os inquiridos.

Quadro 6: Interesses de formação dos empregadores

	Mínimo	Máximo	M	St.D.
conflito	1.00	5.00	4.41	0.82
diversidade	1.00	5.00	4.34	0.83
trabalho em equipa	1.00	5.00	4.28	0.87
adaptabilidade	1.00	5.00	4.26	0.97
controlo emocional	1.00	5.00	4.21	0.95
tolerância	1.00	5.00	4.18	0.89
compreender emoções	1.00	5.00	4.17	1.00
empatia	1.00	5.00	4.12	0.97
autoconsciência	1.00	5.00	4.06	1.03
influência	1.00	5.00	3.99	1.01
preocupação social	1.00	5.00	3.98	0.94
escuta ativa	1.00	5.00	3.94	0.98

Destacam-se diferenças estatisticamente significativas entre os países (quadro 7). Por exemplo, os inquiridos gregos manifestaram maior interesse na formação em controlo emocional em comparação com os inquiridos alemães e espanhóis ($F=4.456$, $p<.001$). Os gregos também obtiveram uma pontuação mais elevada no interesse pela adaptabilidade em comparação com alemães e italianos ($F=3.332$, $p<.001$). Houve também uma diferença no interesse pela formação ativa de audição ($F=2.557$, $p<.05$), onde os inquiridos de Itália e Portugal obtiveram uma pontuação superior à dos seus homólogos gregos, espanhóis e alemães. Os empregadores italianos também manifestaram maior interesse em obter formação sobre influência em comparação com os espanhóis ($F=6.253$, $p<.001$). Além disso, os inquiridos gregos e italianos estão mais interessados na formação sobre diversidade em comparação com os inquiridos espanhóis ($F=4.719$, $p<.001$). Por último, os empregadores de Itália e de Portugal manifestaram maior interesse pela formação em matéria de preocupação social em comparação com os de Espanha ($F=4.050$, $p<.001$).

Quadro 7: Diferenças por país nos interesses de formação

Escala/País	GR	É O QUE SE PODE	DE	PT	SP	TODOS OS	F	p
compreender emoções	4.50	4.25	4.00	4.11	4.00	4.17		
	0.55	1.30	0.93	0.88	1.18	1.00	1.967	
	4.20	4.28	3.85	4.20	3.80	4.06		
autoconsciência	0.70	1.24	0.98	0.84	1.26	1.03	2.026	
	4.59	4.38	4.02	4.22	3.83	4.21		
controlo emocional	0.54	1.17	0.90	0.85	1.06	0.95	4.456	<.001
	4.70	4.10	4.04	4.24	4.23	4.26		
adaptabilidade	0.51	1.35	0.81	0.91	1.03	0.97	3.332	<.001
	4.14	4.20	4.09	4.09	4.08	4.12		
empatia	0.73	1.14	0.90	1.02	1.10	0.97	0.115	
	4.30	4.38	4.21	4.33	4.18	4.28		
trabalho em equipa	0.63	1.05	0.81	0.88	0.96	0.87	0.379	
	4.55	4.58	4.43	4.33	4.18	4.41		
resolução de conflitos	0.66	0.84	0.68	0.85	1.01	0.82	1.651	
	4.14	4.28	3.87	4.02	3.63	3.99		
influência	0.88	1.01	0.82	1.06	1.21	1.01	2.557	<.05
	3.68	4.33	3.77	4.33	3.58	3.94		
escuta ativa	0.74	1.00	0.96	0.80	1.13	0.98	6.523	<.001
	4.57	4.65	4.26	4.27	3.98	4.34		
diversidade	0.55	0.62	0.79	0.89	1.05	0.83	4.719	<.001
	4.23	4.30	4.11	4.11	4.18	4.18		
tolerância	0.64	1.07	0.84	0.88	1.01	0.89	0.357	
	3.89	4.23	3.85	4.31	3.63	3.98		
preocupação social	0.65	1.17	0.78	0.76	1.15	0.94	4.050	<.001

Necessidades de Formação de Colegas Empregadores

Quando questionados sobre quais as cinco prioridades de formação que estabeleceriam para outros empregadores que trabalham com migrantes do seu país, todos os cinco agrupamentos foram frequentemente nomeados (Fig 17). A diversidade e a resolução de conflitos foram nomeadas significativamente mais frequentemente, o que significa uma maior necessidade percebida. A influência foi nomeada significativamente menos frequentemente. No geral, todas as competências a formar foram priorizadas com bastante frequência, indicando que os empregadores que trabalham com grupos migrantes acreditam que todas as 12 competências de competência social-emocional são importantes para a prática e que é necessária formação.

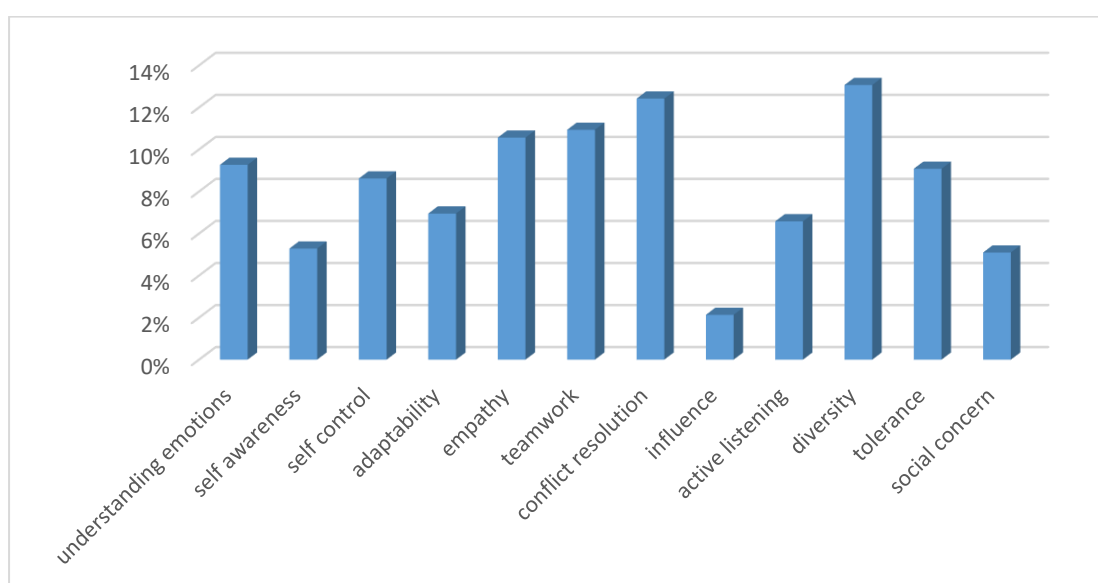


Figura 17: Dimensões apontadas como uma das cinco prioridades de formação para os empregadores (% dos inquiridos)

IV. CONCLUSÕES

Tendo em conta os resultados da pesquisa documental, grupos de foco e inquérito com os empregadores que trabalham com migrantes em todos os países parceiros, podemos chegar a conclusões úteis sobre as necessidades dos empregadores para a competência socioemocional, que pode ser a base para o desenvolvimento do programa de formação Interclab.

Mais concretamente, os empregadores declararam que todas as 12 competências socioemocionais identificadas, que compreendem o regime Interclab, desempenham um papel importante na prática diária dos empregadores e profissionais que trabalham com grupos migrantes e combinados com competências difíceis, como o conhecimento jurídico e o conhecimento da cultura de outros países, poderiam tornar mais eficaz o seu trabalho com grupos migrantes.

Além disso, uma das conclusões mais importantes é certamente que os nossos inquiridos estavam – em média – "muito interessados" em todas as doze dimensões da formação de competências sociais-emocionais ($M = 3,9$, $SD = 0,8$) e nomearam todas as doze como necessidades de formação para os colegas empregadores com relativa frequência.

Também descobrimos que existem diferenças específicas entre o nível de interesse entre as diferentes dimensões das competências socioemocionais. No que diz respeito aos métodos de formação que foram definidos como eficazes no desenvolvimento de competências socioemocionais, os cinco, nomeadamente a tomada de funções, métodos cognitivo-comportamentais, métodos comportamentais, métodos cognitivos, reflexão, mindfulness e supervisão, são todos selecionados como relevantes pelos empregadores, mas também existem diferenças entre os países parceiros.

De acordo com as descobertas acima mencionadas, podemos concluir que o nosso programa de formação deve incluir unidades de aprendizagem que abranjam todas as doze competências socioemocionais, utilizando métodos de formação diferentes, de modo a dar a possibilidade aos formadores e formandos dos diferentes países de selecionarem os métodos que lhes são mais apelativos.

REFERÊNCIAS-BIBLIOGRAFIA

APA (2022). Dictionary of Psychology. Accessed via: <https://dictionary.apa.org/social-competence>

Aron, A., Aron, E. N., Tudor, M., & Nelson, G. (1991). Close relationships as including other in the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 241-253.

Arslan, S., & Demirtas, Z. (2016). Social emotional learning and critical thinking disposition. *Studia Psychologica*, 58(4), 276–285. <https://doi.org/10.21909/sp.2016.04.723>

Balliet, D., & Van Lange, P. A. (2013). Trust, conflict, and cooperation: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 139(5), 1090.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, (Suppl), pp 21.

Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes, and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 1656-1666

Beard, R.L., Salas, E., & Prince, C. (1995). Enhancing transfer of training: Using role-play to foster teamwork in the cockpit. *The International Journal of Aviation Psychology*, 5(2), 131-143.

Beldoch, M. (1964). Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication. In: Davitz JR, Beldoch M, eds. *The Communication of Emotional Meaning*, pp. 31-42. Columbus, OH: McGraw-Hill.

Betancourt, H. (1990). An attribution-empathy model of helping behavior: Behavioral intentions and judgments of help-giving. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 573-591.

Bishop, S., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L. & Anderson, N. & Carmody, J. (2004) Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology Science and Practice*, 9 (3), 76-80. doi: 10/1093/clipsy/bhp077

Budden, J. (2006). *Role play*. UK, London: BBC

Byrne, D. (1986). *Teaching oral English: longman handbooks for English teachers*. Singapore: Longman Group, 1986.

CASEL (2020) What is SEL? <https://casel.org/what-is-sel/> (2020-06-30)

Deardorff, D. K. (2006), The Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization at Institutions of Higher Education in the United States, *Journal of Studies in International Education* 10:241-266

Deardorff, D. K. 2008. "Intercultural Competence: A Definition, Model and Implications for Education Abroad." In *Developing Intercultural Competence and Transformation: Theory, Research, and Application in International Education*, ed. Victor Savicki. pp. 32-52. Sterling, VA: Stylus.

Deardorff, D. K., ed. 2009. *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Declerck, C. H., Boone, C., & Emonds, G. (2013). When do people cooperate? The neuroeconomics of prosocial decision making. *Brain and cognition*, 81(1), 95-117.

Egan, G. (1990). *The skilled helper: A systematic approach to effective helping* (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks-Cole.

Ellis, A. (1973). *Humanistic psychotherapy: The rational-emotive approach*. Three Rivers Press.

Ellis, A. (1991). The revised ABC's of rational-emotive therapy (RET). *J Rational-Emotional Cognitive -Behavioral Therapy*, 9, 139–172. <https://doi.org/10.1007/BF01061227>.

Endicott, L., Bock, T., Mitchell, C., & Narvaez, D. (2001). Ethical Sensitivity: Activity Booklet 1. Nurturing Character in the Middle School Classroom-Community Voices and Character Education Partnership Project. University of Minnesota

Gardner, H. (1993), *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*, NY: Basic Books, Fontana Press, London.

Goleman, D. (1998) *Working with Emotional Intelligence*. Bloomsbury Publishing, London.

Goleman, D., (2001), An EI-based theory of performance in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco, pp, 27-44.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, NY, England

Goleman, D., (2002), An EI-based theory of performance in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco.

Goleman, D., (2012), "An EI-based theory of performance" in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco

Goleman, D., (2012), "An EI-based theory of performance" in Cherniss, C., & Goleman, D. (ed), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*, Jossey - Bass, San Francisco, pp, 28.

Greenberg, L. S. (2004). *Emotion coaching*. Washington, DC: American Psychological Association Press.

Greenberg, L. S., & Johnson, S. M. (1988). *Emotionally focused therapy for couples*. New York, NY: The Guilford Press.

Greenspan, S., & Love, P. F. (1997). Social intelligence and developmental disorder: Mental retardation, learning disabilities, and autism. *Ellis' handbook of mental deficiency, psychological theory, and research*, 311-342

Hayes, S. C.; Strosahl, K. D.; Bunting, K.; Twohig, M.; Wilson, K. G. (2004), "What Is Acceptance and Commitment Therapy?", *A Practical Guide to Acceptance and Commitment Therapy*, Boston, MA: Springer US, pp. 3–29, doi:10.1007/978-0-387-23369-7_1, ISBN 978-1-4419-3617-2

Higgs, M.J. & McGuire, M. (2001), Emotional intelligence and culture: An exploration of the relationship between individual emotional intelligence and organisational culture, *Working Paper Series. Greenlands, Henley on Thames: Henley Management College.*, pp 5

Hill, E. W. (1992). Marital and family therapy supervision: A relational-attachment model. *Contemporary Family Therapy*, 14(2), 115–125. doi:10.1007/BF00898080.

Howard-Hamilton, M. F, Richardson, B.J; & Shuford, B. (1998). Promoting multicultural education: A holistic approach, *College Student Affairs Journal*; Charlotte Vol. 18, Iss. 1.

- Irwin, K., Edwards, K., & Tamburello, J. A. (2015). Gender, trust and cooperation in environmental social dilemmas. *Social science research*, 50, 328-342.
- Johnson, D.W. & Johnson, F.P. (1997). *Joining Together: Group Theory and Group Skills*, 6th ed. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Ladousse, G. (1995). *Role play*. New York: Oxford University Press.
- Lane H.C. (2012) Intercultural Learning. In: Seel N.M. (eds) *Encyclopedia of the Sciences of Learning*. Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1428-6_242
- Laszloffy, T. & Habekost, J. (2010). Using experiential tasks to enhance cultural sensitivity among mft trainees. *Journal of Marital and Family Therapy*, 36 (3), 333-346.
- Leppma, M., Young, M.E. (2016). Loving-Kindness Meditation and Empathy: A Wellness Group Intervention for Counseling Students. *Journal of Counseling and Development*, 94(3), pp. 297-305. doi:10.1002/jcad.12086.
- Leung, K., Ang, S. and Tan, M.L. (2014), 'Intercultural Competence', *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour*, 1:4889-519.
- Lindsey, A., King, E., Hebl, M. et al. (2015). Erratum to: The Impact of Method, Motivation, and Empathy on Diversity Training Effectiveness. *J Bus Psychol* 30, 619. <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9391-4>
- Lum, W. (2002). The use of self of the therapist. *Contemporary Family Therapy*, 24(1), 181–197. doi:10.1023/A:1014385908625
- Madera, J.M, King, E. B. & Hebl, M. R. (2012). Bringing social identity to work: the influence of manifestation and suppression on perceived discrimination, job satisfaction, and turnover intentions, *Cult. Divers Ethnic Minor. Psychol.*, 18 (2), pp. 165-170.
- Mayer, Heibrun (2016). Early prevention has a lasting effect: Social-emotional competencies protect against the development of addiction and violence. *Kindergartenpädagogik*. Das Kita-Handbuch. Verfügbar unter: <https://www.kindergartenpaedagogik.de/fachartikel/bildungsbereiche-erziehungsfelder/soziale-undemotionale-erziehung-persoennlichkeitsbildung/2371/>
- Makri-Botsari (2001). *Self-perception and self-esteem*, Athens: Ellinika Grammata.
- Malikiosi-Loizou, M. (1989). *Cognitive psychotherapy*. *Pedagogical psychological encyclopaedia*, Vol2. Athens: Ellinika Grammata
- Mayer, J. D (2008). "Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits?". *The American Psychologist*. (63, 6): 503–517.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. *Intelligence* (17), 433-442.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997) *What is emotional intelligence?* in P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*, New York, Basic Books, pp 11.

Mikolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress: Incremental validity of trait emotional intelligence over alexithymia and optimism. *Psicothema*, 18(Suppl), 79–88.

Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence:(How) is it possible? *Personality and individual differences*, 47(1), 36-41.

OECD. (2015). *Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills*, OECD Skills Studies. Paris: OECD Publishing. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264226159-en>.

OECD (2017) *Social and Emotional Skills, Well-being, connectedness and success* <http://www.oecd.org/education/school/Social-Emotional-Skills-Wellbeing-connectednesssuccess.pdf>

Papilio – Ihr Partner für sozial-emotional starke Kinder verfügbar unter: <https://www.papilio.de/sozial-emotionale-kompetenz.htm>

Parks, C. D., Joireman, J., & Van Lange, P. A. (2013). Cooperation, trust, and antagonism: How public goods are promoted. *Psychological science in the public interest*, 14(3), 119-165.

Pasco, S.; Wallack, C.; Sartin, R. M.; Dayton, R. (2012). "The Impact of Experiential Exercises on Communication and Relational Skills in a Suicide Prevention Gatekeeper-Training Program for College Resident Advisors". *Journal of American College Health*. 60 (2): 134–140. doi:10.1080/07448481.2011.623489.

Pavey J. and Donoghue D. (2003) *The use of role play and VLEs in teaching Environmental Management*, PLANET, 10, 7-10

Petrides V., Mavroveli., S., (2018) Theory and Applications of Trait Emotional Intelligence, *PSYCHOLOGY*, 2018, 23 (1) p. 24-36

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273-289

Pfingsten, U. (1991). Soziale Kompetenzen und Kompetenzprobleme. *R. Hirsch & U. Pfingsten: Gruppentraining sozialer Kompetenz*, 3-21.

Portera, A., (2014). Intercultural Competence in education, counselling and psychotherapy. *Intercultural Education*, 25(2), 157-174, DOI: 10.1080/14675986.2014.894176.

Rao, D. & Stupans, I. (2012). Exploring the potential of role play in higher education: development of a typology and teacher guidelines. *Innovations in Education and Teaching International*, 49(4), 427-436.

Rindermann, H. (2009). *Emotionale-Kompetenz-Fragebogen: EKF; Einschätzung emotionaler Kompetenzen und emotionaler Intelligenz aus Selbst-und Fremdsicht*. Hogrefe

Rose-Krasnor, L. (1997). The nature of social competence: A theoretical review, *Social Development*, 6(1), pp 111–135.

Saarni, C. (1999). *The development of emotional competence*. New York: Guilford

Salazar, A. (2017) *Emotional Intelligence: What is it, interpretation models and controversies*, CogniFit <https://blog.cognifit.com/emotional-intelligence/>

Semrud-Clikeman, Margaret (2007). Social competence in children. In: *Journal for educational research online* 4 (2012) 1, S. 158-160 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-70778 - DOI: 10.25656/01:7077

Shapiro, S. L., & Mariels, T.R. (2013). Mindfulness: Cultivating mindfulness through listening. In J.J. Froh & Parks (Eds.), *Activities for teaching positive psychology: A guide for instructor* (pp. 99-103). Washington, DC: American Psychological Association. Doi: 10.1037/140

Sogunro, O.A. (2004). Efficacy of role-playing pedagogy in training leaders: Some reflections. *Journal of Management Development*, 23(4), 355-371

Spitzberg, B. (1989). A Model of Intercultural Communication Competence, *International Journal of Intercultural Relations* 13(3):241-268, DOI: [10.1016/0147-1767\(89\)90012-6](https://doi.org/10.1016/0147-1767(89)90012-6)

Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1989). *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag <https://doi.org/10.1007/978-1-4612-3572-9>

Stangl, W. (2022, 18. Mai). Interkulturelle Kompetenz. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. <https://lexikon.stangl.eu/18317/interkulturelle-kompetenz/>

Thorndike, E.L. (1920). *Intelligence and its uses*. Harper's Magazine, 140, 227-235.

Timm, T. M., & Blow, A. J. (1999). Self-of-the-therapist work: A balance between removing restraints and identifying resources. *Contemporary Family Therapy*, 21(3), 331–351. doi:10.1023/A:1021960315503.

UNESCO, (2013). *Intercultural competencies*. Paris: UNESCO

Van Lange, P. A., & Van Doesum, N. J. (2015). Social mindfulness and social hostility. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 3, 18–24.

Van Doesum, N. J., Van Prooijen, J. W., Verburgh, L., & Van Lange, P. A. (2016). Social hostility in soccer and beyond. *PloS one*, 11(4), e0153577.

Van Vugt, M., Biel, A., Snyder, M., & Tyler, T. R. (Eds.). (2000). *Cooperation in modern society: Promoting the welfare of communities, states, and organizations* (Vol. 1). Psychology Press.

Weber, P. (2012): The Validation of Competence, in: Weber, P./Evangelista, L. (Ed.): IMPROVE - Guide for Validation of Career Guidance Practitioners' Competence. IMPROVE. *Improving Validation of Not-Formal Learning in European Career Guidance Practitioners*, S. 8-11

Weber, P.C., García Murias, R. Katsarov J., Maltese, T., Miglionico, M., Rinne, S., Tıbu, S., Tountopoulou, M.& Vlachaki, F. (2021). *Desk Research and Compendium of Methods on Social-Emotional Competence*. STRENGTH - Strengthening The Socio-Emotional Competences of Career Practitioners. Project report available at www.projectstrength.net

Wechsler, D. (1940). Non intellectual factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*, 37, 444-445

ANEXOS

ANEXO 1

«Laboratório Intercultural para a inclusão dos migrantes - INTERC. Laboratório»

Projeto N° 2021-1-IT01-KA220-VET-000033212 - CUP G19J21014190006»

Atividade 1: Balcão de investigação e análise a nível da UE sobre o estado da arte dos métodos existentes para o desenvolvimento de competências interculturais e socioemocionais

Orientações para a pesquisa

Cada parceiro deve realizar um inquérito exaustivo através da web, investigação bibliográfica, consulta de arquivos e bases de dados de redes/redes institucionais/projetos comunitários focados no tema das competências sociais-emocionais e nas suas áreas de aplicação (Estudos e Estatísticas, Centros de Investigação, Universidades, Relatórios e Instituições Públicas Nacionais e Europeias, etc.).

A pesquisa documental deve-se centrar geograficamente na UE e em:

- a. As definições de competências socioemocionais de inteligência e competência intercultural;
- b. As teorias existentes sobre competências socioemocionais e interculturais;
- c. Os métodos para melhorar as competências socioemocionais e interculturais;
- d. As melhores práticas (possíveis programas de formação existentes) implementadas para o desenvolvimento de competências socioemocionais e competências interculturais nos empregadores- profissionais;

Cada parceiro deve prestar especial atenção ao material nacional, práticas que tenham sido implementadas na melhoria das competências socioemocionais e interculturais

Cada parceiro deve criar um breve relatório (5-10 páginas) sobre os resultados da análise de pesquisa de acordo com as secções acima mencionadas.

MODELO DE RELATÓRIO

- A. INTRODUÇÃO
- B. DEFINIÇÕES SOBRE COMPETÊNCIAS SOCIOECONÓMICAS E INTERCULTURAIAS
- C. FUNDO TEÓRICO
- D. MÉTODOS PARA A MELHORIA DAS COMPETÊNCIAS S.E E DAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIAS
- E. BOAS PRÁTICAS - PROGRAMAS DE FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS S.E E DE COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIAS PARA EMPREGADORES-PROFISSIONAIS
- F. REFERÊNCIAS-BIBLIOGRAFIA (ESTILO APA)

ANEXO 2

A2: PERGUNTAS ESTRUTURADAS DA ENTREVISTA

Pergunta 1: Quão importante considera o papel das seguintes competências socioemocionais para empregadores e/ou profissionais que trabalham com grupos migrantes?

	Muito importante	Importante	Menos importante	Não é importante.	Não aplicável
I. Competências Emocionais - Gestão de Emoções					
<i>Compreender emoções:</i> Capacidade de compreender o valor e a natureza das emoções e usar as emoções de uma forma que facilite o pensamento					
<i>Autoconsciência emocional:</i> Capacidade de perceber e expressar corretamente as suas próprias emoções/saber o que se está a sentir a qualquer momento e compreender o impacto desses humores nos outros					
<i>Autocontrolo emocional:</i> Regular e influenciar as próprias emoções para se motivar, atingir objetivos e lidar com o stress/controlo ou redirecionar as emoções					
<i>Adaptabilidade:</i> Capacidade de adaptar e ajustar o sentimento e o pensamento a novas situações e resolver eficazmente problemas de natureza pessoal e interpessoal					
II. Competências Sociais					
Empatia: Capacidade de perceber e expressar corretamente as emoções dos outros, de compreender e imaginar os sentimentos e intenções dos outros e de ter a perspetiva dos outros					
<i>Colaboração/trabalho em equipa:</i> capacidade de construir e gerir relações, dar e aceitar ajuda, e formar acordos de cooperação.					
<i>Resolução e negociação</i> de conflitos: capacidade para resolver mal-entendidos, valor e conflitos de recursos construtivamente.					
<i>Capacidade</i> de influência para compreender os seus próprios pontos fortes e valores e convencer/persuadir outras pessoas					
Atenção/escuta ativa: Capacidade de ouvir e focar-se nas outras pessoas, de dar atenção às necessidades, sentimentos e cognições dos outros e de estar atento mesmo quando angustiado					
<i>Diversidade e competências interculturais:</i> Capacidade de compreender a influência da cultura, idade, género, religião e classe social sobre identidade, necessidades e emoções					
<i>Tolerância:</i> Capacidade de compreender e aceitar as diversas perspetivas, valores e estilos de vida dos outros					
<i>Preocupação social:</i> Preocupação expressa por todo o tipo de pessoas					

Pergunta 2: Existem outras competências que considere importantes no trabalho com grupos de migrantes?

Sim Não

Se sim, por favor, definir

Pergunta 3: Quão relevante considera os seguintes métodos para a aprendizagem e desenvolvimento de competências socioemocionais?

	Muito relevante	Relevante	Menos relevante	Não relevante	Não aplicável
<i>Métodos orientados para o cognitivo: veem a mente como um "processador de informação", e, portanto, os comportamentos e perspetivas de uma pessoa baseiam-se no conhecimento que já têm, bem como nas suas experiências passadas. ou seja, a ideia básica por trás do modelo ABC é que "os eventos externos (A) não causam emoções (C), mas as crenças (B) e, em particular, as crenças irracionais (IB) fazem". O objetivo ao usar estes métodos é aceitar as crenças racionais e contestar as crenças irracionais.</i>					
<i>Abordagens comportamentais: a ideia básica é que se aprendem todos os comportamentos, com base nas experiências pessoais de cada indivíduo, através de tentativas e erros, recebendo punições e consequências para determinados pensamentos e ações e reforço e benefícios positivos dos outros. Ou seja, participar em eventos, perspetivas de desafios, atividades experimentais, etc.</i>					
<i>Combinação de métodos cognitivos e comportamentais: lidar com problemas esmagadores de uma forma mais positiva, dividindo-os em partes menores, alterando padrões/pensamentos negativos usando também técnicas comportamentais práticas. Ou seja, modelo CBT: identificação e remodelação de pensamentos negativos através de discussões em grupo, diário, formação experiencial</i>					
<i>Métodos com elementos "role-taking" e "role-play": permitem aos formandos explorar situações realistas interagindo com outras pessoas, a fim de desenvolver experiência e testar diferentes estratégias num ambiente apoiado. Aos participantes são dados papéis particulares a desempenhar numa conversa ou outra interação. Existe uma encenação, seguindo-se a reflexão e discussão sobre as</i>					

<i>interações, tais como formas alternativas de lidar com a situação.</i>					
Métodos de autoconsciência e reflexão: <i>focam-se na auto-observação e relatam os pensamentos, desejos e sentimentos, deixando de lado o tempo, idealmente todos os dias, para olharmos calma e honestamente para nós mesmos. Ou seja, utilizando diários, mapas mentais, gravações, etc.</i>					
Mindfulness: <i>um tipo de meditação em que nos focamos em estar intensamente conscientes do que estamos a sentir no momento, sem interpretação ou julgamento. Praticar mindfulness envolve métodos de respiração, imagens guiadas e outras práticas para relaxar o corpo e a mente e ajudar a reduzir o stress.</i>					
Supervisão: <i>um acordo formal para que os praticantes/profissionais discutam regularmente o seu trabalho com alguém experiente, para manter um olhar questionado e reflexivo sobre o trabalho que estão a fazer e serem apoiados para alargar a sua perspetiva e continuar a crescer e desenvolver-se.</i>					

Pergunta 4: Existem outros métodos, ferramentas que considere relevantes para a valorização das competências socioemocionais dos empregadores/profissionais?

Sim Não

Se sim, por favor, definir

ANEXO 3

A5: QUESTIONÁRIO SOBRE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO DE EMPREGADORES/PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM COM GRUPOS MIGRANTES

O projeto INTERCLab visa apurar as necessidades de formação dos empregadores/profissionais de diferentes países e culturas no que diz respeito às competências socioemocionais que são importantes quando se trabalha com grupos migrantes.

Esta pesquisa é anónima. Não lhe pediremos o seu nome nem qualquer informação através da qual possa ser identificado. Só lhe pediremos algumas informações demográficas básicas, como o seu género, o seu principal país de trabalho e anos de experiência. Só estamos interessados na sua opinião.

a. Género:

Homem
Mulher
Outros

b. Anos de experiência de trabalho: __

c. Em que país trabalha e vive? _____

No projeto INTERCLab vamos desenhar um curso de formação especial para promover as competências socioemocionais dos empregadores. Gostaríamos agora de aprender, que tipo de cursos seriam mais importantes para si, pessoalmente, e para os profissionais que trabalham com grupos migrantes no seu país, de uma forma mais geral.

Por favor, responda às seguintes perguntas:

Pergunta 1: Em que dos seguintes domínios estaria interessado em melhorar as suas competências?

	Extremamente interessado	Interessado	Um pouco interessado	Não muito interessado	Não estou nem um pouco interessado.
III. Competências Emocionais - Gestão de Emoções					
<i>Compreender emoções:</i> Capacidade de compreender o valor e a natureza das emoções e usar as emoções de uma forma que facilite o pensamento					
<i>Autoconsciência emocional:</i> Capacidade de perceber e expressar corretamente as suas próprias emoções/saber o que se está a sentir a qualquer momento e compreender o impacto desses humores nos outros					
<i>Autocontrolo emocional:</i> Regular e influenciar as próprias emoções para se motivar, atingir objetivos e lidar com o stress/controlo ou redirecionar as emoções					
<i>Adaptabilidade:</i> Capacidade de adaptar e ajustar o sentimento e o pensamento a novas situações e resolver eficazmente problemas de natureza pessoal e interpessoal					

	Extremamente interessado	Interessado	Um pouco interessado	Não muito interessado	Não estou nem um pouco interessado.
IV. Competências Sociais					
Empatia: Capacidade de perceber e expressar corretamente as emoções dos outros, de compreender e imaginar os sentimentos e intenções dos outros e de ter a perspectiva dos outros					
<i>Colaboração/trabalho em equipa:</i> capacidade de construir e gerir relações, dar e aceitar ajuda, e formar acordos de cooperação.					
<i>Resolução e negociação</i> de conflitos: capacidade para resolver mal-entendidos, valor e conflitos de recursos construtivamente.					
<i>Capacidade</i> de influência para compreender os seus próprios pontos fortes e valores e convencer/persuadir outras pessoas					
Atenção/escuta ativa: Capacidade de ouvir e focar-se nas outras pessoas, de dar atenção às necessidades, sentimentos e cognições dos outros e de estar atento mesmo quando angustiado					
<i>Diversidade e competências interculturais:</i> Capacidade de compreender a influência da cultura, idade, género, religião e classe social sobre identidade, necessidades e emoções					
<i>Tolerância:</i> Capacidade de compreender e aceitar as diversas perspectivas, valores e estilos de vida dos outros					
<i>Preocupação social:</i> Preocupação expressa por todo o tipo de pessoas					

Pergunta 2: Tendo em conta as necessidades de formação de profissionais que trabalham com migrantes no seu país, por favor, seleccione as 5 competências mais importantes para incluir num programa de formação para a melhoria das competências socioemocionais.

Prioridade	1	2	3	4	5
I. Competências Emocionais - Gestão de Emoções					
<i>Compreender emoções:</i> Capacidade de compreender o valor e a natureza das emoções e usar as emoções de uma forma que facilite o pensamento					
<i>Autoconsciência emocional:</i> Capacidade de perceber e expressar corretamente as suas próprias emoções/saber o que se está a sentir a qualquer momento e compreender o impacto desses humores nos outros					
<i>Autocontrolo emocional:</i> Regular e influenciar as próprias emoções para se motivar, atingir objetivos e lidar com o stress/controlo ou redirecionar as emoções					
<i>Adaptabilidade:</i> Capacidade de adaptar e ajustar o sentimento e o pensamento a novas situações e resolver eficazmente problemas de natureza pessoal e interpessoal					

<i>Prioridade</i>	1	2	3	4	5
II. Competências Sociais					
Empatia: Capacidade de perceber e expressar corretamente as emoções dos outros, de compreender e imaginar os sentimentos e intenções dos outros e de ter a perspetiva dos outros					
Colaboração/trabalho em equipa: capacidade de construir e gerir relações, dar e aceitar ajuda, e formar acordos de cooperação.					
Resolução e negociação de conflitos: capacidade para resolver mal-entendidos, valor e conflitos de recursos construtivamente.					
Capacidade de influência para compreender os seus próprios pontos fortes e valores e convencer/persuadir outras pessoas					
Atenção/escuta ativa: Capacidade de ouvir e focar-se nas outras pessoas, de dar atenção às necessidades, sentimentos e cognições dos outros e de estar atento mesmo quando angustiado					
Diversidade e competências interculturais: Capacidade de compreender a influência da cultura, idade, género, religião e classe social sobre identidade, necessidades e emoções					
Tolerância: Capacidade de compreender e aceitar as diversas perspetivas, valores e estilos de vida dos outros					
Preocupação social: Preocupação expressa por todo o tipo de pessoas					

Muito obrigado por participar no Inquérito INTERCLab!