

APÉNDICES

Apêndice A

Questionário de soft skills disponibilizado para os profissionais de ELI.

Soft skill	Definição
Amigoso	Ser gentil e acessível, sorrir, cumprimentar e demonstrar preocupação para com os outros
Atitude positiva	Ser otimista, entusiasta, encorajador
Autoconfiança	Ter confiança nas suas competências, ser capaz de se afirmar perante os outros
Autodesenvolvimento	Ter vontade contínua de aprender e capacidade de criar os resultados desejados, adotando novos padrões e formas expansivas de pensar
Autonomia	Capacidade de decidir sobre as suas próprias ações
Autorreflexão	Capacidade para refletir sobre o próprio desempenho, ações e comportamentos
Compassividade	Capacidade de reconhecer e atender às dificuldades e sofrimento dos outros
Comunicação escrita	Habilidade para expressar ideias eficazmente e transmitir informação apropriada através da palavra escrita
Comunicação não-verbal	Ter capacidade para manifestar as expressões corporais em consonância com a linguagem verbal
Comunicação verbal	Praticar uma comunicação assertiva, transmitindo mensagens verbais claras
Consciência cultural	Aprecia e respeita a diversidade (idioma, cultura, género, ideologias) das pessoas com quem trabalha
Construção de parcerias	Estabelecer e manter relações de trabalho externos à equipa, formando parcerias úteis com pessoas de outras organizações e serviços
Cooperação	Colaborar construtivamente e partilhar conhecimento com os outros
Cortesia	Ter boas maneiras, regras de comportamento social e educação
Criatividade	Capacidade para pensar, criar e gerir mudanças significativas no seu trabalho
Dedicação	Mostrar compromisso e envolvimento naquilo que faz
Destemor	Não ter medo de tentar algo novo, sair da zona de conforto e aproveitar novas oportunidades
Empatia	Capacidade para se colocar no lugar do outro e entendê-lo, procurando compreender os seus pensamentos, sentimentos e comportamentos
Empreendedorismo	Capacidade de idealizar e colocar em prática novos projetos, métodos ou ações por iniciativa própria
Escuta ativa	Capacidade para escutar atentamente os outros, permitindo que se possam manifestar de forma espontânea, sem crítica ou julgamento
Estabilidade e gestão emocional	Capacidade para controlar as próprias emoções, reagindo de forma estável e previsível às situações, sem mudanças bruscas de humor
Ética	Conduta regulada por princípios éticos adequados às funções e local de trabalho
Falar em público	Ser capaz de transmitir conteúdos orais de forma eficaz e eficiente
Flexibilidade	Capacidade de adaptação a novas situações; ser aberto à mudança
Gestão de stress	Capacidade para lidar com situações stressantes
Gestão de tempo	Capacidade para realizar um bom uso do tempo
Gestão e planeamento	Capacidade para definir antecipadamente ações, com vista a alcançar os objetivos; organização e controlo de recursos
Imparcialidade	Ser capaz de não favorecer alguém em detrimento de outrem; ser livre de julgamentos

Iniciativa e proatividade	Ter iniciativa em propor e realizar atividades; acrescentar valor à organização
Integridade	Respeitar os seus valores pessoais e agir com veracidade
Inteligência emocional	Capacidade de reconhecer os seus próprios sentimentos e dos outros, e utilizá-los para orientar os pensamentos e ações
Lidar com a crítica	Capacidade para gerir as críticas e assumi-las como uma forma de melhorar a sua prática
Lidar com a incerteza	Capacidade para lidar com mudanças inesperadas
Liderança	Capacidade de influenciar, inspirar e motivar os outros a alcançar resultados
Não-diretividade	Ser capaz de ajudar o outro a pensar e tomar decisões de forma a potencializar as suas capacidades
Negociação e gestão de conflitos	Capacidade de aplicação de estratégias para alcançar acordos e entendimentos
Pensamento crítico	Capacidade de levantar questões vitais de forma clara e precisa, reunir informações relevantes e definir objetivos, com o intuito de obter conclusões fundamentadas e tomar decisões assertivas
Pensamento estratégico	Capacidade de pensar num cenário geral, sendo capaz de ter uma visão a longo prazo e oferecer diferentes possibilidades
Perseverança	Capacidade para se esforçar e possuir persistência necessária para concluir as tarefas com êxito
Pontualidade	Rigor no cumprimento de horários
Resiliência	Processo dinâmico de adaptação positiva perante a ocorrência de adversidades
Resolução criativa de problemas	Ser capaz de solucionar um problema ou um desafio de forma imaginativa e inovadora
Responsabilidade	Ser capaz de assumir compromissos, assumindo as respetivas consequências
Ser de confiança	Ser alguém em quem os outros podem depositar confiança
Tomada de decisão	Capacidade para tomar decisões racionais e sólidas com base na consideração dos factos e alternativas disponíveis
Trabalhar em equipa	Capacidade para colaborar com os outros para alcançar objetivos comuns; potenciar um clima de confiança, respeito e comunicação clara e aberta entre os membros
Trabalhar sob pressão	Capacidade de trabalhar eficazmente em situações de stress; lidar com elevada carga cognitiva e emocional
Transparência	Capacidade para ser claro, objetivo e real
