



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia



IO 5: Train-The-Trainer Training

VI-TRAIN-Crafts - Virtuell TRAINing (formação virtual) para
ofícios tradicionais

Número de referência: 2020-1-AT01-KA226-VET-092635

Resultados finais

Fornecido por:

Gerald Wagenhofer
UBW GmbH
Viena, novembro de 2023



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



is licensed under CC-BY-NC-SA by VI-TRAIN-Crafts consortium.



Conteúdo

1.	<i>EM QUE CONSISTE O PROJECTO VI-TRAIN-CRAFTS?</i>	4
2.	<i>SCRIÇÃO DA ABORDAGEM SELECCIONADA</i>	5
2.1.	Aplicação	5
2.2.	Experiência mais recente	5
3.	<i>DESENVOLVER UMA CARTA DE COMPETÊNCIAS ECQA</i>	6
3.1.	Estrutura geral das cartas de competências	6
3.2.	Estrutura das cartas de competências de peritos da formação virtual em artesanato VI-TRAIN-Crafts	7
3.2.1.	Currículo	7
3.2.2.	Resultados de aprendizagem	7
3.2.3.	Curso de formação de formadores como formação em linha	10
4.	<i>EVENTO DE APRENDIZAGEM DE PREPARAÇÃO</i>	11
4.1.	Logística de treinamento	11
4.2.	Locais de treinamento e preparação	12
4.3.	Materiais de formação	13
5.	<i>AVALIAÇÃO DA ABORDAGEM SELECCIONADA</i>	74
5.1.	Seleção dos formadores	74
5.2.	Falta de peritos com experiência em formação	74
6.	<i>CONCLUSÕES</i>	75
6.1.	Resumo das conquistas	75
6.2.	Contacto com o responsável pela proteção de dados do coordenador	75



Lista de tabelas

Mesa 1: Currículo "Formador para a gestão do património cultural (construído)	7
Mesa 2: Resultados de Aprendizagem "Formar o Formador"	9

Lista de ilustrações

Gráfico 1: Estrutura de uma carta de competências do ECQA	6
---	---



1. EM QUE CONSISTE O PROJECTO VI-TRAIN-CRAFTS?

O Património Cultural (CH) está no centro das atenções da União Europeia como motor de emprego, impulso económico e desenvolvimento. A fim de garantir a longevidade e a utilização do património europeu, é inevitável acompanhar as exigências da sociedade, como as novas tecnologias e a digitalização.

A crise da COVID-19 veio conferir alguma urgência a esta questão, uma vez que as organizações de formação foram fortemente afectadas por restrições e novas regras, que ameaçavam as actividades tradicionais de educação e formação. Especialmente no que respeita à formação prática, em que os formadores precisam de se aproximar muito dos formandos para ensinar competências práticas.

O consórcio VI-TRAIN Crafts aceitou o desafio de desenvolver formação inovadora para ofícios tradicionais/ameaçados e para o tratamento de danos em edifícios, o que irá impulsionar a digitalização da formação em património cultural (construído). É dada uma grande ênfase aos ofícios que já quase não são objeto de formação. Muitos desses ofícios precisam de muita experiência e orientação de artesãos experientes. Esta formação, em particular, será impulsionada por vários apoios à digitalização.

Os objectivos previstos do VI-TRAIN Crafts eram os seguintes: identify appropriate means of distance learning for the training of craftspeople (manual work),

- identificar os meios adequados de cooperação em linha na formação, no que respeita à funcionalidade, ao RGPD e à segurança dos dados
- deduzir critérios de sucesso para soluções digitais altamente aceites
- desenvolver e testar um sistema de treino de aeronaves virtuais/3D utilizando sensores e RV/RA
- desenvolver e testar um sistema de treino de identificação de danos em edifícios virtuais/3D
- investigar e testar opções para ultrapassar restrições, por exemplo, a doença de movimento
- desenvolver um sistema de formação de formadores para a aplicação de ferramentas seleccionadas na formação de artesanato tradicional

Os participantes nos cursos desenvolvidos no VI-TRAIN Crafts podem obter um certificado europeu através de um processo de certificação fornecido pela ECQA, que é uma organização internacionalmente ativa especializada na certificação de aptidões e competências.

O VI-TRAIN Crafts enriquece a oferta da European Heritage Academy (EHA), que será responsável pela realização dos cursos de formação VI-TRAIN Crafts após a conclusão do projeto. A EHA está situada na Charterhouse Mauerbach, o futuro Centro Comunitário e de Competências da UE para a Conservação Arquitectónica, que está a ser criado durante o INCREAS, um projeto-piloto para as Indústrias Culturais e Criativas, Finanças, Aprendizagem, Inovação e Patenteamento para as Indústrias Culturais e Criativas (FLIP para as ICC-2).



2. SCRIBÃO DA ABORDAGEM SELECIONADA

2.1. Aplicação

Com base nos estudos (O1 e O2) e nos requisitos definidos pela organização parceira e pelos seus colaboradores, será desenvolvida a estrutura do conteúdo da plataforma de e-learning, bem como o conteúdo de um curso de formação virtual para formadores em artesanato virtual e identificação virtual de danos em edifícios históricos e sítios do CH. O resultado final incluirá um currículo de formação, incluindo o conceito de formador e a descrição detalhada da estrutura, do calendário e das actividades desta formação virtual, com base no curso presencial de Formação de Formadores desenvolvido no MODI-FY e adaptado no PRO-Heritage.

O material de formação para o curso "VI-TRAIN - Virtual Train-The-Trainer" será desenvolvido e testado:

1. A formação presencial/presencial foi convertida em formação online
 - a) Não houve necessidade de alterar os materiais de formação
 - b) As tarefas foram suportadas por um quadro branco virtual
 - c) Foi desenvolvido um manual para a utilização do TTT virtual
 - d) Os materiais de formação foram traduzidos da EN para as línguas dos parceiros
2. Foram testados materiais de formação "VI-TRAIN-Crafts - Virtual Train-The-Trainer" (virtual, incluindo cenário, currículo, resultados de aprendizagem e material de formação)

2.2. Experiência mais recente

As últimas experiências relativas ao curso de Formação de Formadores confirmaram que este curso é essencial para o futuro da Academia Europeia do Património, que organiza todos os cursos de formação para o Património Cultural desenvolvidos pelos parceiros do consórcio VI-TRAIN. Uma das principais conclusões do consórcio foi que a presença física de potenciais formadores no curso e a avaliação "na vida real" dos candidatos a formadores é a melhor e, por vezes, a única opção para manter a qualidade da formação ao nível da qualidade do consórcio ECQA e VI-TRAIN. Por conseguinte, o consórcio desenvolveu uma versão online desta formação. No entanto, mesmo durante o projeto, foi realizada uma formação presencial em Budapeste para setembro de 2023.



3. DESENVOLVER UMA CARTA DE COMPETÊNCIAS ECQA

3.1. Estrutura geral das cartas de competências

Os conjuntos de competências do ECQA baseiam-se na definição de competências proposta pelo Ministério do Comércio e da Indústria do Reino Unido para as normas de qualificação profissional nacional. Uma definição de competências contém os seguintes elementos (ver figura seguinte):

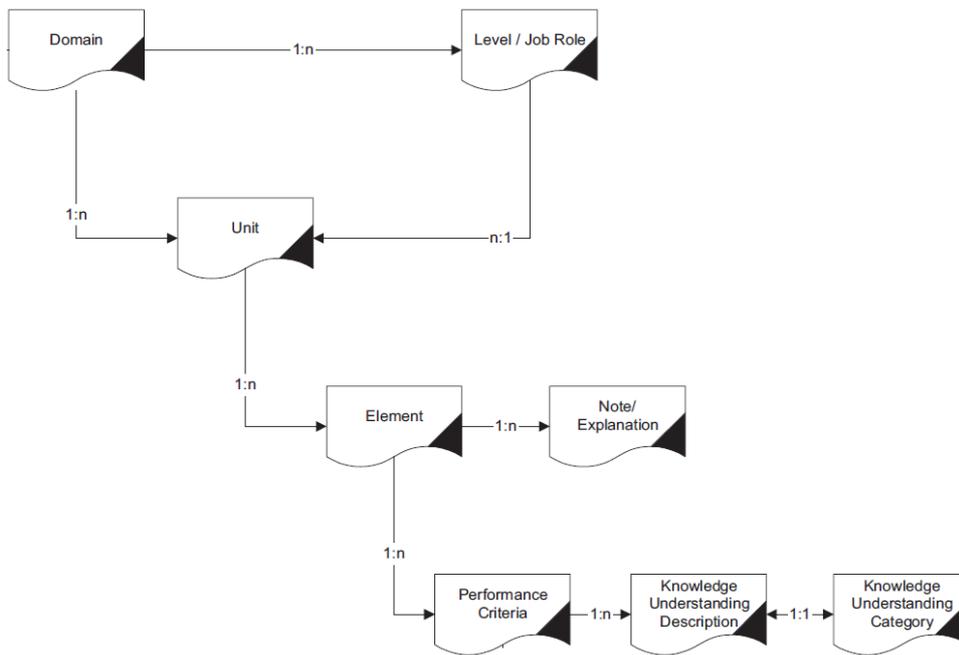


Gráfico 1: Estrutura de uma carta de competências do ECQA

É constituída pelos seguintes elementos:

- Unidade de aprendizagem (identificador, nome e descrição)
- Elemento de aprendizagem (identificador, nome e descrição)
- Critério de desempenho (identificador, nome e descrição)
- Critério de desempenho Conhecimento e compreensão (descrição)

A descrição do Critério de Desempenho contém os Resultados de Aprendizagem.



3.2. Estrutura das cartas de competências de peritos da formação virtual em artesanato VI-TRAIN-Crafts

O Cartão de Competências de Património Cultural (Construído) VI-TRAIN-Crafts Virtual Crafts segue a estrutura básica do ECQA, mas reúne Unidades de Aprendizagem e Elementos de Aprendizagem numa só parte, a que o consórcio chama Currículo. Para este currículo, o consórcio completou os seguintes elementos:

- Currículo
- Resultados de aprendizagem
- Materiais de treinamento

3.2.1. Currículo

O currículo atual contém elementos que abrangem:

- Introdução à Gestão do Patrimônio Cultural
- Ferramentas para treinamento virtual de trabalhos manuais
- Tipos de virtualização de treinamento
- Treinamento virtual de trabalhos manuais
- Implementação de treinamento virtual para trabalhos artesanais

O currículo também mostra a ligação ao nível EQF escolhido.

Curricula	Unit	Learning element	EQF Level
TMM			
	U1	Introduction	
TMM	U1.E1	Heritage Asset Management - Overview	4
	U2	Train-the-Trainer	
TMM	U2.E1	Adult learning	5
TMM	U2.E2	Navigator for Training development	5
TMM	U2.E3	Aids for attractiveness	5
TMM	U2.E4	Plan to teach a module & Storyboard	5
TMM	U2.E5	Manage a group - Handle difficult situation	5

Mesa 1: Currículo "Formador para a gestão do património cultural (construído)

3.2.2. Resultados de aprendizagem

VI-TRAIN-Crafts usa resultados de aprendizagem para estruturar os materiais de treinamento para inspeção virtual de danos em edifícios. Definir Resultados de Aprendizagem (LO) significa:



“...pense primeiro no que é essencial que os alunos saibam ou sejam capazes de fazer após o curso ou programa – o que os alunos precisam de saber e podem fazer uso poderoso para melhorar as suas vidas e contribuir de forma mais eficaz para a sociedade. Acreditamos que tal reflexão levará os instrutores a se concentrarem em uma ampla síntese de habilidades que combinem conhecimentos, habilidades e valores em um todo que reflita como as pessoas realmente utilizam o conhecimento.”



Learning Unit (LU)	Learning Element (LE)				Learning Outcomes (LO)
TCH-U1	Cultural Heritage Introduction				
	TCH-U1.E.1	Cultural Heritage Management-Energy Expert / Overview	ECH-U1.E.1.LO1		-
	TCH-U1.E.2	Technical Instruction	ECH-U1.E.2.LO1		-
TCH-U2	Train-the-Trainer				
	TCH-U2.E.1	Adult learning	ECH-U2.E.1.LO1	Knowledge	Recognise the European contextual relationship of professional working
			ECH-U2.E.1.LO2	Knowledge	Identify the key principles for training adults
			ECH-U2.E.1.LO3	Knowledge	Recognise the rhythm of learning
			ECH-U2.E.1.LO4	Knowledge	Recognise that you have to adapt your training style to the adult learning style
			ECH-U2.E.1.LO5	Skills / Application	Be able to apply the basic concepts concerning learning intake styles
			ECH-U2.E.1.LO6	Skills / Application	Be able to develop an adult training following their rhythm of learning
			ECH-U2.E.1.LO7	Skills / Application	Be able to prepare your training with regard the adult learning learning styles
			ECH-U2.E.1.LO8	Attitude	Take a genuine interest in applying adult learning principles
	TCH-U2.E.2	Navigator for Training development	ECH-U2.E.2.LO1	Knowledge	List and describe the basic elements of the Navigator
			ECH-U2.E.2.LO2	Skills / Application	Be able to use the Navigator
			ECH-U2.E.2.LO3	Attitude	Appreciate the benefits to apply a training development tool
	TCH-U2.E.3	Aids for attractiveness	ECH-U2.E.3.LO1	Knowledge	List and describe tools and techniques for the opener, information, exercise, and closure phase of a training
			ECH-U2.E.3.LO2	Skills / Application	Be able to create and to apply training methods that are adjusted to the phases of a training
			ECH-U2.E.3.LO3	Attitude	Appreciate the flow of a training
	TCH-U2.E.4	Plan to teach a module & Storyboard	ECH-U2.E.4.LO1	Knowledge	Identify the three communication channels
			ECH-U2.E.4.LO2	Skills / Application	Recognise the importance of sending congruent messages
			ECH-U2.E.4.LO3	Skills / Application	Recognise the impact of body language
			ECH-U2.E.4.LO4	Skills / Application	Be able to positively manage body language and voice control while presenting
			ECH-U2.E.4.LO5	Skills / Application	Be able to use the three communication channels
			ECH-U2.E.4.LO6	Attitude	Value trainer and topic-related competences for being an adult trainer
	TCH-U2.E.5	Manage a group - Handle difficult situation	ECH-U2.E.5.LO1	Knowledge	Be aware of behaviours of a facilitative trainer
			ECH-U2.E.5.LO2	Knowledge	List and describe types and levels of questions to challenge and involve the participants
			ECH-U2.E.5.LO3	Skills / Application	Be able to involve adults in trainings (motivational strategies)
			ECH-U2.E.5.LO4	Skills / Application	Be able to solve difficult situation with intervention
			ECH-U2.E.5.LO5	Skills / Application	Be able to avoid difficult situation with prevention
			ECH-U2.E.5.LO6	Skills / Application	Be able to show facilitative behaviour
			ECH-U2.E.5.LO7	Skills / Application	Be able use prevention and intervention techniques
			ECH-U2.E.5.LO8	Attitude	Appreciate that you are able to facilitate group dynamics
			ECH-U2.E.5.LO9	Attitude	Appreciate that you are able to balance difficult situations

Mesa 2: Resultados de Aprendizagem "Formar o Formador"



3.2.3. Curso de formação de formadores como formação em linha

Transferring the Train-the-Training Course (TTT course) from f2f to an online course does not need very many changes. The presentations will remain the same. The setting for the training will also remain, the trainer will now transfer the content via online videoconferencing tools like GoToMeeting or ZOOM (after having a contract with the provider!). The training style of the trainer needs to be different.

All exercises are transferred to Milanote, a virtual whiteboard and are available for future online TTT courses. However, based on the consortium's experience conducting a f2f course is always preferred.

4. EVENTO DE APRENDIZAGEM DE PREPARAÇÃO

4.1. Logística de treinamento

A logística de treinamento inclui todas as tarefas organizacionais relacionadas à preparação, condução e pós-processamento de um treinamento. Isso significa:

- Conseguir um local de treinamento
 - Aplicar lista de verificação “Selecionando um local”
 - Decidir/negociar o local de treinamento
- Preparar treinamento
 - Definir um plano de sessão de treinamento Anunciar/convidar participantes
 - Informar os participantes sobre opções de viagem e transporte
 - Organizar instalações de trabalho de campo (se não estiverem disponíveis no local de treinamento)
 - Verifique sua preparação (por exemplo, disponibilidade de material de treinamento, apostilas, material de teste para exercícios táteis)
- Prepare o local de treinamento 1 a 2 horas antes do início do treinamento
 - Verifique a sua preparação (por exemplo, disponibilidade de material de formação, de flipchart, de canetas de flipchart, de quadros de avisos ou equivalentes)
 - Organize o ambiente nas salas de treinamento
 - Verifique a infraestrutura (por exemplo, projetor/TV, luzes, persianas, catering, salas refrescantes)
 - Certifique-se de que as pessoas de contato estejam disponíveis

Lista de verificação “Selecionando um local”

O que é necessário para a formação (por exemplo, instalações para trabalho de campo, salas de descanso para trabalho em grupo, equipamento necessário, catering necessário para alimentação e – principalmente – para bebidas, pessoa de contacto)?

Checklist “Preparar um próximo treinamento”

O que o organizador precisa preparar antes do treinamento (por exemplo, organizar bebidas, equipamentos como flipcharts, projetor e canetas para flipchart)?

Lista de verificação “Preparar sala de treinamento para treinamento”

O que o treinador precisa fazer antes do início do treinamento no primeiro dia de treinamento? O que precisa de ser feito nos dias seguintes (por exemplo, verificar e na maioria dos casos adaptar a configuração da sala, verificar as instalações, preparar a agenda, preparar o trabalho em grupo e as instalações para trabalho em grupo, verificar os workshops, verificar o material de formação, verificar a ligação à Internet do portal de aprendizagem)?

4.2. Locais de treinamento e preparação

O consórcio decidiu realizar este curso de formação em Budapeste. O curso teve lugar no HelloWood. As datas da formação foram de 18 a 22 de setembro de 2023. O convite foi enviado a todos os parceiros até ao final de junho de 2023.

4.3. Materiais de formação

ECQA Certified Training Programme
„Cultural Heritage Management“



TTT (1) Aprendizagem de Adultos



ECQA Certified Training Material

Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

Version: 2023



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.
está licenciado sob CC-BY-NC pelo consórcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 2

Mensagens e objectivos



- Principal mensagem:
 - Aprendizagem é uma alteração de conhecimento que conduz a novos conhecimentos, aptidões e atitudes.
 - Treinadores precisam de perceber os adultos como aprendem para aplicar os métodos correctos.

- Objectivos deste módulo:
 - Conhecer os princípios para treino de adultos
 - Aprender sobre os conceitos básicos de aprendizagem e seus estilos.
 - Aprender sobre o ritmo de aprendizagem.

 - Reconhecer que precisas de adaptar o teu treino ao estilo de adultos.
 - Ser capaz de preparar o teu treino dirigido de 1/3 a 2/3 de equilíbrio entre informação dada e exercícios

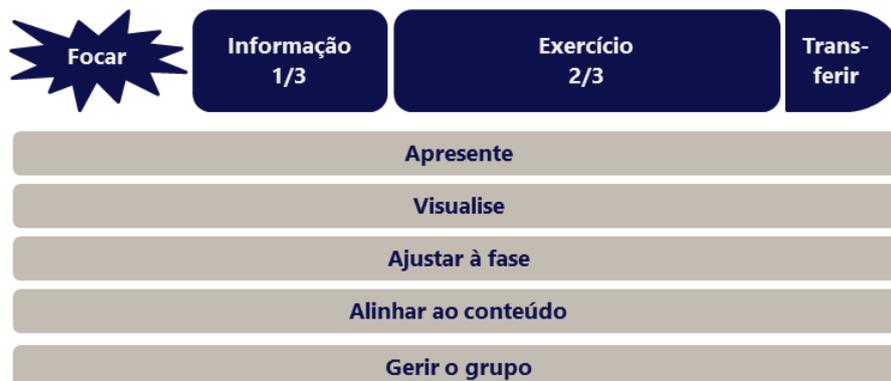


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 3

Módulo de ensino de adultos



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 4

Conteúdos



1. Princípios chave no ensino de Adultos
2. Estilos de Aprendizagem
3. Ritmos de Aprendizagem



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 5

Princípios chave no ensino



- Os adultos aprendem melhor quando...
 - Há um ambiente positivo na sala.
 - Os tópicos estão relacionados com a sua experiência.
 - Reconhecem a necessidade e a utilidade.
 - Estão activamente envolvidos no processo.
 - Conseguem ver um progresso efectivo.
 - Repetem o que acabaram de aprender.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 6

Adultos aprendem melhor... (1/6)



- Há um ambiente positivo na sala.
 - Crie uma atmosfera de confiança.
 - Crie um ambiente de ensino positivo:
 - Com boa disposição e diversão na aprendizagem
 - Boa atmosfera
 - Evoque diferentes sentidos no aprender.
 - Mostre paixão e entusiasmo pelo tema.
 - Seja credível
 - Prepare bem as lógicas.
 - Tome em consideração as necessidades biológicas, tais como coffebreaks, etc.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 7

Adultos aprendem melhor... (2/6)



- Quando os tópicos estão relacionados com a sua experiência.
 - Pergunte pela experiência da audiência.
 - Use exercícios práticos.
 - Reflicta como nova informação permite actuar de novas maneiras.
 - Use exemplos reais como inspiradores.
 - Envolver os participantes em novas possibilidades.
 - Comece com um exemplo e depois teoria.
 - Aumente a transferência de conhecimento para o uso quotidiano.
 - Dê exemplos relevantes, feitos à medida.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 8

Adultos aprendem melhor ... 3/6)

- Quando reconhecem a necessidade e vêm a utilidade.
 - Foque os conteúdos em aspectos que sejam úteis aos participantes.
 - Veja e mostre exemplos de benefícios pessoais.
 - Ajude os participantes a responder: O que posso aprender daqui?
 - Peça aos participantes para definir objectivos individualmente.
 - Peça expectativas e volte às expectativas no final do treino
 - Dê aos participantes uns minutos de reflexão no final do dia.
 - Peça aos participantes pelos aspectos fundamentais aprendidos.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 9

Adultos aprendem melhor...(4/6)

- Quando estão envolvidos no processo de aprendizagem.
 - Estabeleça uma atmosfera adequada envolvendo os participantes.
 - Conecte teoria e prática.
 - Encorage a participação.
 - Relembre aos participantes que são responsáveis pela sua aprendizagem
 - Use efeitos dinâmicos de grupo:
 - Trabalhe em pequenos grupos.
 - Faça relatórios após os exercícios.
 - Use memória de professores.

Ofereça exemplos retirados da experiência dos participantes



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 10

Adultos aprendem melhor... (5/6)



- Quando vêm progressos palpáveis.
 - Defina objectivos para a sua aprendizagem.
 - Mantenha-se próximo dos seus objectivos.
 - Compare o conhecimento antes e depois do treino.
 - Teste o conhecimento dos participantes e a aprendizagem.
 - Avalie os resultados obtidos.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 11

Adultos aprendem melhor... (6/6)



- Quando repetem o que aprenderam.
 - Diga o que lhes vai dizer. Diga-lhes. Diga-lhes o que lhes disse.
 - Dê aos participantes a possibilidade de repetir.
 - Combine as recapitulações com os benefícios esperados.
 - Use jogos de recapitulação.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 12

Conteúdos



1. Princípios chave no ensino de adultos
2. Estilos de aprendizagem
3. Ritmos de aprendizagem



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 13

Estilos de resultados



- As pessoas preferem aprender de três maneiras:

Auditory	Kinaesthetic	Visual
		
15%	25%	60%



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 14

Estilo Auditivo



- Aprendizes auditivos recebem melhor informação falando e ouvindo:
 - Diálogo
 - Conversação
 - Palestra
 - Discussão
 - Perguntas e respostas
- Técnicas para otimizar o processo de aprendizagem auditiva :
 - Use histórias de captura e exemplos relevantes do tópico
 - Evite ruídos de distração
 - Gerenciar voz
 - Encoraje discussões em grupo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 15

Estilo Cinestético



- Os aprendizes cinestéticos aprendem efetivamente através do toque e do movimento, e aprendem habilidades por imitação e prática:
 - Treino interativo
 - Casos de estudo
 - Experimentação com exemplos
- Técnicas para melhorar a sua aprendizagem:
 - Promova o trabalho de grupo
 - Use jogos de ensino
 - Organize visitas aos locais
 - Distribua tarefas
 - Altere a posição dos lugares sentados



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 16

Estilo Visual



- Aprendizes visuais aprendem melhor ao ver ou representar coisas em um formato pictórico :
 - Gráficos / diagramas / modelos
 - Páginas bem estruturadas
 - Cores para destacar as palavras-chave
 - Material de treinamento ilustrado
 - Imagens / filmes / ícones
- Técnicas para otimizar o processo de aprendizagem visual:
 - Ilustre as palavras faladas em flip charts e pinboards
 - Coloque imagens nas paredes na sala de treinamento
 - Use linguagem pitoresca (metáforas, analogias)



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 17

Conteúdos



1. Princípios chave
2. Estilos de aprendizagem
3. Ritmos de Aprendizagem

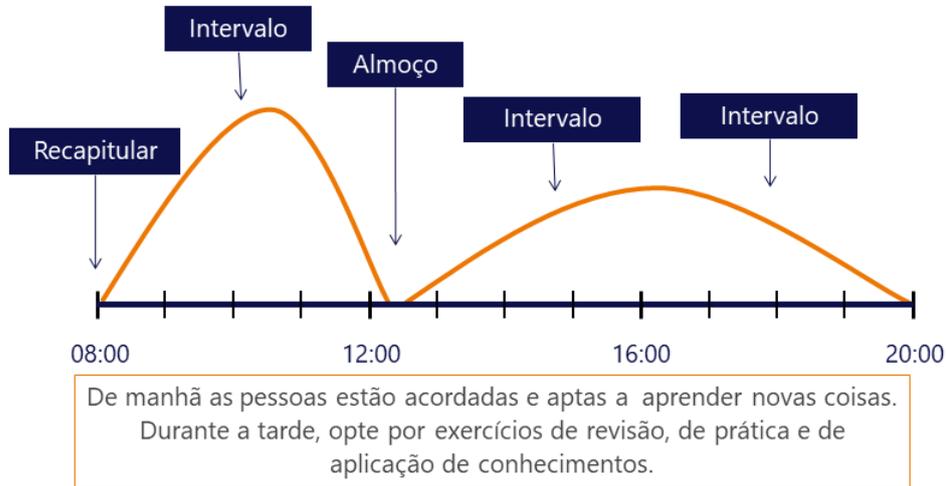


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 18

Ritmos de Aprendizagem / dia



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 19

Ritmo de Aprendizagem

- Unidade de Aprendizagem



Altere teoria com exercícios durante o treino.
As fases de informação devem ocupar 1/3 e as fases de exercício 2/3
Do tempo total

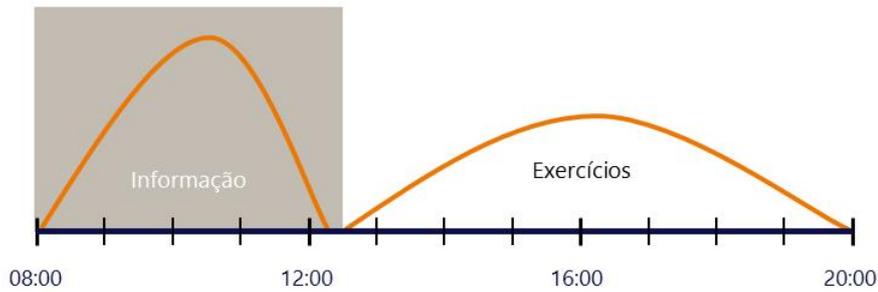


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 20

Sessão da manhã



A manhã é uma boa altura para dar informação nova aos participantes

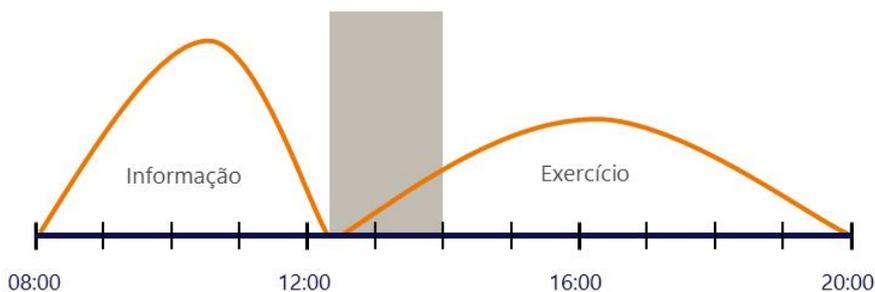


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 21

Sessão após o almoço



Após o almoço a energia é muito baixa, por isso use exercícios energizantes.

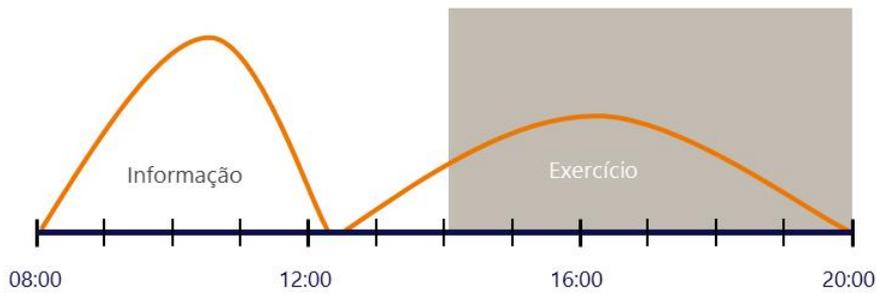


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 22

Sessão da tarde



A tarde é especialmente conveniente para exercícios de aplicação.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 23

Modelo de ensino de adultos



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 24

Exercício - VAK teste (1/3)



- Objectivo:
 - Descubra a sua preferência pessoal, por Visual, Cinesténico ou Auditório
 - Instruções:
 - Para fazer o teste rapidamente, escolha o que vem à mente ou o que lhe ocorre mais vezes.
 - Após o teste, veja o resultado:
 - Para 1 4 7 10 13 16 19: (a)=V, (b)=A, (c)=K
 - Para 2 5 8 11 14 17 20: (a)=A, (b)=K, (c)=V
 - Para 3 6 9 12 15 18: (a)=K, (b)=V, (c)=A
 - Conte as categorias para ver o seu estilo dominante

Tempo:
20 min



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 25

Exercício - VAK teste (2/3)



- | | |
|---|--|
| <p>1. Em descanso prefiro:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ler ou ver televisão b. Ouvir rádio ou música c. Fazer desporto <p>2. Quando me tento lembrar de alguém:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Lembro-me de nomes mas esqueço as caras b. Lembrar-me o que fiz com elas c. Lembro-me de caras mas esqueço nomes <p>3. Quando estou concentrado distraio-me com:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pessoas ou coisas a mexer à volta b. sujidade c. barulho <p>4. Aprendo as regras de trânsito principalmente de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Do livro de código b. O que o instructor de condução disse c. Da experiência da condução <p>5. Resolvo melhor os problemas através de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Falar sobre possíveis soluções b. Meter mãos à obra c. Escrevendo e delineando soluções | <p>6. Se tiver que esperar uma hora pelo autocarro:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dou uma volta nas redondezas b. Olhos as pessoas ou para o cenário c. Converso comigo ou com os outros à volta <p>7. Para mostrar simpatia com alguém eu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Escrevo uma carta b. telefono c. Visito a pessoa <p>8. Quando tento escrever uma palavra difícil procuro:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ver como soa dizendo-a alto b. Escrevo-a para ver como parece c. Escrevo-a para ver a imagem escrita <p>9. Em termos de artes, eu prefiro:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Teatro- opera, teatro, música b. Exposições de arte c. Concertos de música <p>10. Quando me zango, tendo a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Manter-me em silêncio e fumar sozinho b. Gritar e berrar c. Fazer uma tempestade, desatinar |
|---|--|



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 26

Exercício: VAK teste (2/3)

- | | |
|---|---|
| <p>11. Na sala de aula eu prefiro:</p> <ol style="list-style-type: none"> Lições e discussões Experiências e actividades Diagramas e imagens <p>12. Numa loja de video, tendo a escolher filmes de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ação e aventura drama Musica <p>13. Para perceber o estado de espírito de alguém, tendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> A olhar para a sua cara A ouvir a sua voz A notar os seus gestos <p>14. Prefiro o humor de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Comediante que fala Ação espontânea Banda desenhada e desenhos animados <p>15. Numa festa tendo a passar mais tempo:</p> <ol style="list-style-type: none"> A circular e a dançar A ver o que acontece A conversar com outras pessoas | <p>16. Eu prefiro algo explicado por:</p> <ol style="list-style-type: none"> Diagramas, mapas, gráficos, desenhos Conversa, comunicação demonstração <p>17. Na sala de aula gosto mais quando:</p> <ol style="list-style-type: none"> O professor fala e estamos a ouvir Estamos a mover-nos, a experimentar A escrever ou a fazer exercícios escritos <p>18. Aprendo melhor um desporto quando o treinador:</p> <ol style="list-style-type: none"> Demonstra como se faz Explica como se faz num quadro Conversa sobre o modo de executar <p>19. À tarde, no campo ou numa viagem eu prefiro:</p> <ol style="list-style-type: none"> Jogar às cartas Dizer anedotas e ouvir anedotas Jogar à bola <p>20. Prefiro que os meus amigos gostem mais:</p> <ol style="list-style-type: none"> Da mesma música que eu Das mesmas actividades ou desportos que eu Os mesmos filmes ou espectáculos que eu. |
|---|---|



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 27

Autor

- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery / Mind in Motion GmbH
- Master degree in Business Administration
- Anna é formadora e formadora e oferece treinamento Classes de design e treino-treinador.
- Ela treina habilidades suaves (gerenciamento de mudanças, treinos de projetos, facilitação), bem como habilidades difíceis (gerenciamento de processos, Lean Six Sigma).
- Ela oferece treinamento em equipe e facilitação de reuniões.
- Além disso, Anna é um Aprendizante Certificado de Aprendizagem Experimental, Gerente Certificado de Processo Sênior (SPcM). Ela é credenciada pela Change primeiro para entregar o treinamento de Gerenciamento de Mudanças, titular do Papel da Equipe Belbin e uma acreditação Kirkpatrick Bronze. Anna é certificada em Mediação e Gestão de Conflitos e ela é certificada GE Green Belt.




ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 28

Referência a Autores



This Training Material has been certified according to the rules of ECQA – European Certification and Qualification Association.

The Training Material Version was developed within the **Job Role Committee for ECQA Certified Training Programme “Heritage Management”**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trust n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** (www.ubw-consulting.eu), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapitvány** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociacion Espanola de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del Pais Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



Cofinanciado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



ECQA Certified Training Material

Version: 2023

Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 29

ECQA Certified Training Programme „Cultural Heritage Management“



TTT (2) Ajustar à fase



ECQA Certified Training Material

Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

Version: 2023



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.
está licenciado sob CC-BY-NC pelo consórcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 2

Mensagens e Objectivos

- Mensagens chaves:
 - Métodos com sucesso são ajustáveis à fase de treino .
- Objectivos dos módulos:
 - » Conhecer técnicas de treino para as aberturas, apresentações, exercícios e encerramento de treino.
 - » Apreciar o fluir de um treino.
 - » Ser capaz de escolher os métodos adequados e ajustados a cada fase de treino



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 3

Vista geral

- Fases de treino



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 4

Conteúdos

1. Abertura
2. Informação
3. Exercício
 - Introdução
 - Exercício
 - Conclusão
4. Encerramento



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 5

Abertura de um treino (1/3)



- Boas vindas ao grupo.
- Dê instruções de segurança.
- Apoie os participantes a conhecerem-se melhor (por ex. como jogos de nomes)
- Estabeleça um ambiente de confiança.
- Apresente a agenda de todo o treino.
- Pergunte aos participantes sobre as suas expectativas.
- Estabeleças as regras do jogo.
- Dê context ao treino / apresente o PCA
- Dirija-se aos assuntos da empresa, se relevantes



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 6

Abertura de um treino (2/3)



- Estabeleça um contexto de confiança.
 - A confiança só pode crescer em um ambiente de boa vontade, respeito e vontade de trabalhar no relacionamento com os outros. Confiar em outros estabelece a base para eles confiarem em você. A confiança deve ser ganhada constantemente.
- Os quatro elementos da confiabilidade :
 - Esta aberto
 - Seja congruente
 - Seja solidário
 - Seja confiável



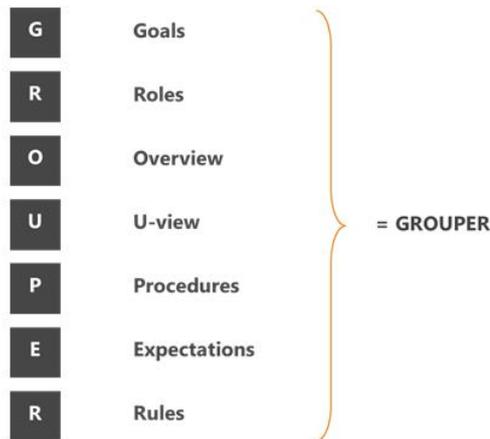
ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 7

Abertura de um treino (3/3)

- Use o modelo Grouper para iniciar o treinamento:



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 8

Abertura de dia

- Bem-vindo aos participantes.
- Peça aos participantes mentalmente na sala.
- Dê uma visão geral sobre a agenda e o conteúdo do dia.
- Anuncie eventos especiais, p. Convidados.
- Revise e recaphe aprendizes do dia anterior
- Dê aos participantes a oportunidade de esclarecer e fazer perguntas sobre o material já coberto.
- Vincule o conteúdo do dia ao treinamento geral.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 9

Abertura de dia



- As recapitulações são um elemento crítico na aprendizagem efetiva
 - A retenção de longo prazo é melhorada
 - É óbvio se o material é / não compreendido.
- As recapitulações podem assumir várias formas e não se limitam ao dia da aprendizagem
- Exemplos:
- Faça perguntas de recapitulação.
- Roleta - diferentes versões
- Questionário, Sem vogais
- Salada de letras
- Flipcharts Chopped



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 10

Abertura de um módulo



- Link para sessões de treinamento anteriores e ponte no novo módulo.
Presente as principais mensagens e objetivos.
Explique "o que" é o novo tópico e "por que" é importante.
("O que" e "porquê" pontes)
Dê uma visão geral.
Peça o conhecimento existente.
Introduza o tópico de forma criativa para chamar a atenção do grupo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 11

Abertura de um módulo



- Mensagens chave
 - São as principais mensagens a serem comunicadas durante o treinamento
- Objetivos dos módulos de treinamento :
 -  • Cabeça → Cognição / Conhecimento:
 - o que os participantes devem entender e aprender
 -  • Coração → Atitude mental / Paixão:
 - o que os participantes devem mudar em suas crenças, mentalidades e hábitos
 -  • Mão → Habilidades / Capacidade:
 - o que os participantes devem poder aplicar



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 12

Abertura de um módulo



- Abridor
- Introduza o tópico de forma criativa para chamar a atenção do grupo
- Pergunta / provocador
 - cotação
 - jogos
 - (Pessoal) História
 - Música
 - Video clip / imagem
 - Observação
 - Gracejo
 - Exercício
 - Declaração controvers



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 13

conteúdos



1. Abridor
2. Info
3. Exercício Briefing
 - Exercício
 - Interrogatório

- 4 Encerramento



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 14

Transferir informação



Lição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presente conteúdos de forma unidirecional sem incentivar a participação ativa. Limite o tempo de sua palestra a 10 a 15 minutos.
Lição interactiva	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presente conteúdos de forma dialógica que encoraje os alunos a participar. Use o flip chart ou o pino. Palestras interativas prolongam o alcance da atenção dos participantes.
Ajuda visual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mostrar imagens, um filme ou sequência de animação.
Demonstração	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explique como usar ou aplicar materiais, ferramentas ou programas específicos por demonstração ao vivo.
apresentações	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Um participante relaciona de forma proativa os conteúdos do treinamento com o projeto próprio. Fornece aos participantes a possibilidade de conectar novos conteúdos com experiência anterior.
Exemplo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenha a atenção usando exemplos.
Case study	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornecer histórias, exemplos de casos autênticos, que servem para ilustrar um conteúdo específico. Ele fornece aos alunos oportunidades para conectar novos conhecimentos com impressões e memórias do mundo real.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 15

Transferir informação

Ensinar de volta	<ul style="list-style-type: none"> Peça aos participantes que repitam em suas próprias palavras o que aprenderam. Verifique a compreensão dos participantes.
Questões	<ul style="list-style-type: none"> Faça perguntas ao grupo para mantê-los alertas e pensar.
Visita ao local	<ul style="list-style-type: none"> Organize visitas ao site. Os participantes relatam o que viram e relacionam insights para a situação de seus próprios negócios.
Simulação	<ul style="list-style-type: none"> Permitir recriar um aspecto das configurações da vida real e, conseqüentemente, aumentar a autenticidade de uma experiência de aprendizagem. Os participantes participam de uma atividade que simula um aspecto de uma configuração do mundo real e que se caracteriza por regras e papéis de participantes.
Discussão	<ul style="list-style-type: none"> Permitir recriar um aspecto da realidade da vida real, conseqüentemente, aumentar a autonomia de uma experiência de aprendizagem. Os participantes participam de uma atividade que simula um aspecto de uma configuração do mundo real e que se caracterizam por regras e papéis de participantes.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 16

Conteúdos

1. Abrir
2. Informação
3. Exercício
 - **resumo**
 - Exercício
 - Interrogatório
4. Encerramento

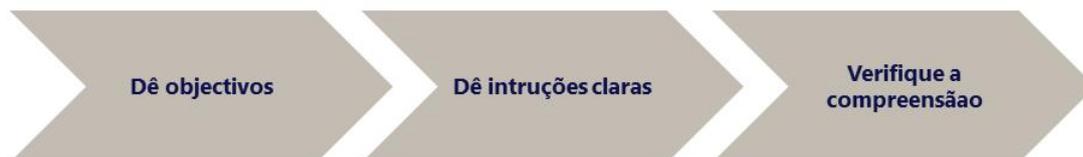


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 17

Ferramentas para a fase de fecho



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 18

Conteúdos

1. Abrir
2. Informação
3. Exercício
 - **resumo**
 - Exercício
 - Interrogatório
4. Encerramento



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 19

Tools and techniques for the exercise phase

Check status, give assistance and be available.

Manage group dynamics.

Keep an eye on the time.

Prepare for debrief



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 20

Conteúdos

1. Abrir
2. Informação
3. Exercício
 - **resumo**
 - Exercício
 - Interrogatório
4. Encerramento



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 21

Ferramentas para as fases de fecho



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 22

Conteúdos

1. Abrir
2. Informação
3. Exercício
 - **resumo**
 - Exercício
 - Interrogatório
4. Encerramento



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 23

Feche um módulo



- Dê aos participantes a oportunidade de esclarecer e fazer perguntas sobre o material coberto.
- Revise e capture aprendizagens chave.
- Resuma e repita.
- Revisar os objetivos.
- Link para o próximo módulo.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 24

Feche o dia



- Resumir dia ou treinamento.
- Reiterar pontos-chave.
- Destaque as conclusões do grupo.
- Pergunte se há alguma dúvida.
- Do Melhor / delta para o dia.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 25

Feche um treino



- Volte para as expectativas dos participantes.
- Revisar os objetivos.
- Reveja o "Estacionamento".
- Anuncie, explique e documente os próximos passos, datas e ações.
- Use a folha de comentários para coletar feedback dos participantes.
- Distribua a lista de contatos.
- Agradeça aos participantes por sua contribuição.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 26

Feche um dia ou um treino



- Mais e delta

+	Δ
What went well	What can be improved

Mais /Delta

- É uma técnica simples que permite a todos considerar
 - As vantagens - o que correu bem
 - Os deltas - o que você gostaria de ver melhorado.

Escala de sorrisos

- Três símbolos de rosto para feliz - neutro – infeliz
- Permita que os participantes dê feedback imediato e não verbal sobre seu nível de competência e compreensão após uma sessão de treinamento colocando pontos na coluna apropriada.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 27

Aprendizagem chave

-  • Conheça ferramentas e técnicas para a abertura, informação, exercício e fase de encerramento de um treinamento.
-  • Apreciar o fluxo de um treinamento.
-  • Ser capaz de criar e aplicar métodos de treinamento que sejam ajustados às fases de treinamento.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 28

Autor

- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery /  Mind in Motion GmbH
- Master degree in Business Administration
- Anna é formadora e formadora e oferece treinamento Classes de design e treino-treinador.
- Ela treina habilidades suaves (gerenciamento de mudanças, treinos de projetos, facilitação), bem como habilidades difíceis (gerenciamento de processos, Lean Six Sigma).
- Ela oferece treinamento em equipe e facilitação de reuniões.
- Além disso, Anna é um Aprendizante Certificado de Aprendizagem Experimental, Gerente Certificado de Processo Sênior (SPcM). Ela é credenciada pela Change primeiro para entregar o treinamento de Gerenciamento de Mudanças, titular do Papel da Equipe Belbin e uma acreditação Kirkpatrick Bronze. Anna é certificada em Mediação e Gestão de Conflitos e ela é certificada GE Green Belt.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 29

Referência a Autores



This Training Material has been certified according to the rules of ECQA – European Certification and Qualification Association.

The Training Material Version was developed within the **Job Role Committee for ECQA Certified Training Programme “Heritage Management”**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trust n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** (www.ubw-consulting.eu), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapitvany** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociacion Espanola de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del Pais Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



Cofinanciado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 30

ECQA Certified Training Programme „Cultural Heritage Management“



TTT (3) Gerir um Grupo



ECQA Certified Training Material
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

Version: 2023



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.
está licenciado sob CC-BY-NC pelo consórcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 2

Mensagens chave e objetivos

- Mensagens chave:
 - Um treinador facilitador permite que os participantes tenham sucesso em aprender.
- Objectivos:
 - Conheça os comportamentos de um treinador facilitador.
 - Conheça tipos e níveis de perguntas para desafiar e envolver os participantes.
 - Saiba sobre estratégias motivacionais.
 - Aprenda sobre intervenção e prevenção em situações difíceis
 - Aprecie que você seja capaz de facilitar a dinâmica de grupo.
 - Reconheça que você é capaz de equilibrar situações difíceis.
 - Ser capaz de mostrar comportamento facilitador.
 - Seja capaz de usar técnicas de prevenção e intervenção.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 3

Modelo de aprendiz adulto



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 4

Conteúdos

1. Moderar um treino

- Treinamento facilitador
- Questionário efetivo
- Estratégias de motivação

2. Gerir situações difíceis

- Prevenção e intervenção
- Escada de escada
- Manipular o comportamento disruptivo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 5

Papel do facilitador



- O treinamento facilitador é usado para garantir que as sessões de treinamento funcionem bem e obtenham bons resultados de aprendizagem :
 - Dentro do tempo disponível
 - Envolvendo todos os participantes
 - Aproveitando a experiência e a energia do grupo.
- Concentra-se na criação de um ambiente de aprendizagem em que os participantes possam adquirir conhecimento trabalhando em conjunto.
- É um estilo de treinamento mais solidário do que diretivo.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 6

Papel de facilitador



- Um treinador facilitador é neutro.
- Estabeleça um ambiente de aprendizagem.
- Permite que os participantes aprendam.
 - Ajuda os participantes a concentrar energia no processo de aprendizagem.
 - Desenha a experiência do grupo.
 - Encoraja todo o grupo a participar.
 - Adiciona valor usando as ferramentas e técnicas apropriadas no momento apropriado.
 - Certifique-se de que todos tenham a chance de participar.
 - Garante uma verificação periódica do entendimento comum.
 - Garante que o tempo seja gerenciado efetivamente.

Um treinador facilitador prepara-se para aprender.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 7

Moderação de um treino(1/4)



- Ferramentas e técnicas
- Tenha estrutura e mantenha-a flexível.
 - Tenha cuidado para que suas interações sejam autênticas e respeitadoras, e que você coloque os interesses dos participantes primeiro.
 - Controle sem dominar.
 - Confie no grupo.
 - Incentive a comunicação e a interação.
 - Manusear situações / comportamentos disruptivos primeiro.
 - Use energizantes e quebras.
 - Vá com o fluxo.
 - Gerencie ativamente a discussão para provocar debates, gerenciar conflitos e promover o consenso.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 8

Moderação de um treino(2/4)



- Kit de ferramentas para treinadores
 - Break em pequenos grupos
 - Esteja atento ao tamanho do grupo
 - Saiba com antecedência, como dividir o grupo
 - Ferramentas facilitadoras
 - Pergunte
 - Use o Boomerang
 - Debate
 - Brainwalking
 - Anti-solução
 - Ensinar de volta



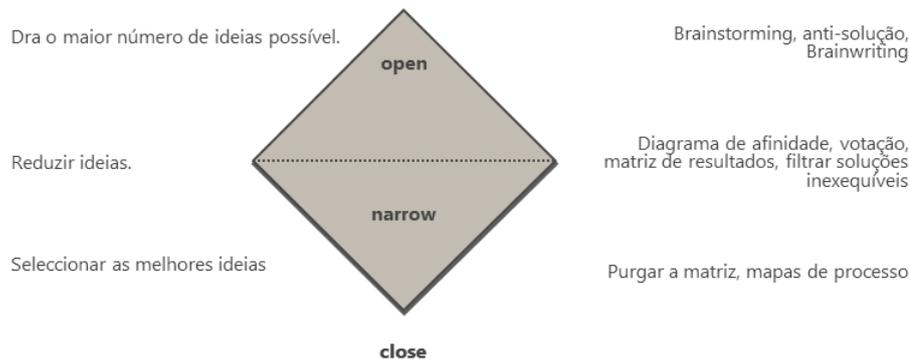
ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 9

Moderação de um treino(3/4)

- Brainstorming



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 10

Moderação de um treino(4/4)

- Regras de brainstorming
- Regras básicas para o brainstorming:
- Coletar tantas idéias quanto possível.
- Não discuta nem avalie as ideias.
- Permita tempo suficiente para o processo de pensamento.
- Registre idéias.
- Coisas a considerar:
- Número de pessoas
- Mistura de habilidades
- Mistura de personalidade
- Tempo
- Tipos de brainstorming:
- Open versus silent
- Estruturado versus não estruturado



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 11

Conteúdos



1. Moderação de um treino

- Treinamento facilitador
- Questionário efetivo
- Estratégias de motivação

2. Gerir situações difíceis

- Prevenção e intervenção
- Escada de escada
- Manipular o comportamento disruptivo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 12

Fazer perguntas(1/4)



- Funções
 - Causar atenção
 - Dar informação
 - Comece o pensamento dos participantes (enfoca a discussão, estimula a reflexão, incentiva a partilha do conhecimento)
 - Conheça a conclusão
 - Obter informação
 - Obter feedback
 - Envolver pessoas
- Processo
 - Faça sua pergunta.
Faça uma pausa para dar aos participantes tempo para pensar.
Ouça a resposta.
Responda ou peça aos outros participantes que comentem a resposta.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 13

Fazer perguntas(2/2)



- Dicas e truques
 - Explique por que você está fazendo algumas perguntas. Os participantes precisam entender o contexto de sua pergunta.
 - Não arrisque participantes embaraçosos.
 - Pausar depois de uma pergunta para dar aos participantes tempo para pensar. Se você não receber nenhuma resposta :
 - Espere alguns segundos
 - Tente reformular sua pergunta
 - Pergunte mais especificamente
 - Considere barreiras linguísticas
 - Considere dirigir a questão em um participante específico



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 14

Perguntas abertas e fechada



- Perguntas abertas:
 - Muitas vezes comece com palavras como "o que", "porquê" ou "como".
 - Expanda a conversa porque os participantes podem responder de várias formas.
 - Desenvolva uma conversa.
- Perguntas fechadas:
 - Exigir uma resposta binária, como "sim" ou "não".
 - Muitas vezes comece com palavras como "quem", "onde", "fez" ou "faça".
 - Focagem ou conversa estreita porque podem ser respondidas com uma única palavra ou uma frase curta.
 - São rápidos e fáceis de responder.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 15

Pensamento sobre perguntas



- Use perguntas para desafiar seus participantes :
 - Todos? Sempre? Nunca?
 - Força os participantes a interromper a generalização excessiva.
 - Exemplo: "Sempre? Alguma vez houve um momento em que esse não é o caso? "What specifically?"
 - Força os participantes a serem mais específicos sobre o "quê"
Exemplo: "O que você está se referindo especificamente?"
 - Quão específico?
 - Força os participantes a serem mais específicos sobre o "como"
 - Exemplo: "Como especificamente você faria isso?"
 - O que aconteceria "se"?
 - Força os participantes de seus pressupostos e os desafia a olhar para outras opiniões para pensar e executar.
 - Exemplo: "O que aconteceria se fizéssemos isso de qualquer maneira?"



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 16

Conteúdos



1. Moderar um treino

- Treinamento facilitador
- Questionário efetivo
- Estratégias de motivação

2. Gerir situações difíceis

- Prevenção e intervenção
- Escada de escada
- Manipular o comportamento disruptivo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 17

Estratégias motivação(1/5)

- Um moderador usa diversas estratégias:
 - Mantém o contacto.
 - Gere as expectativas.
 - Usa o poder do grupo.
 - Usa energizadores.
 - Recompensa a participação e premeia o sucesso.



Estratégias mmotivação(2/5)

- **Manter o contacto:**
 - Chama os participantes directamente.
 - Pergunta questões e dá-lhes muito tempo para responder.
 - Usa o poder do ouvinte activo.
 - Mostra aos participantes que se preocupa.
 - Conta histórias.
 - Usa citações e histórias motivantes.

Gere expectativas:

- O que é que me pode ser útil?



Estratégias motivação(3/5)



- Use o poder do grupo:
 - Altere o modelo de trabalho (i.e trabalhe em pequenos grupos).
 - O menos que dominar mais o grupo participa.
 - Sente-se para desviar a atenção sobre si.
 - Peça aos participantes para fazer perguntas aos vizinhos do lado sobre os temas em debate.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 20

Estratégias motivação(4/5)



- Use energizantes
 - Energizantes têm poder de activar as emoções, invader as pessoas, envolver respostas, e captar as atenções de modo a que os objectivos do treino se tornem mais eficazes.
- Energizantes:
 - Participantes activos.
 - Aumente a energia no grupo.
 - Divirta-se!
 - Faça-os com o grupo sempre que possível.
 - Possivelmente relacionado com o modulo do treino seguinte.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 21

Estratégias motivação(5/5)

- Recompense a participação e premeie o sucesso:
 - Reconhecer os participantes como indivíduos e aprender os nomes.
 - Apreciar as contribuições de cada um.
 - Pedir a participação de todos.
 - Reconhecer e premiar a participação.
 - Ajudar os grupos a perceber o trabalho conseguido e a apreciar
 - Agradeça a todos a sua participação antes e depois



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 22

Conteúdos

1. Moderar um treino
 - Moderar um treino
 - Questionamento efectivo
 - Estratégias de motivação
2. Gerir situações difíceis
 - **Prevenção e gestão**
 - Escada de escalada
 - Gerir comportamento disruptivo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 23

Prevenção e intervenção

- „Uma kilo de prevenção vale uma tonelada de intervenção“



Prevenção

Isto é feito antes do treino para evitar que a situação possa fugir do control do moderador.

Intervenção

Isto é feito durante um treino para ajudar o grupo a regressar ao caminho certo.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 24

Conteúdos

1. Moderar um treino
 - Moderar um treino
 - Questionamento efectivo
 - Estratégias de motivação
2. Gerir situações difíceis
 - Prevenção e gestão
 - **Escada de escalada**
 - Gerir comportamento disruptivo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 25

Fases da escalada

1. Consciência:
 - Qual é exactamente o comportamento disruptivo?
2. Interpretação :
 - Qual a razão para isso?
3. Planeamento:
 - Qual é a melhor actitude a tomar?
4. Intervenção (use a escada de escalada):
 - Como e quando devemos usar?

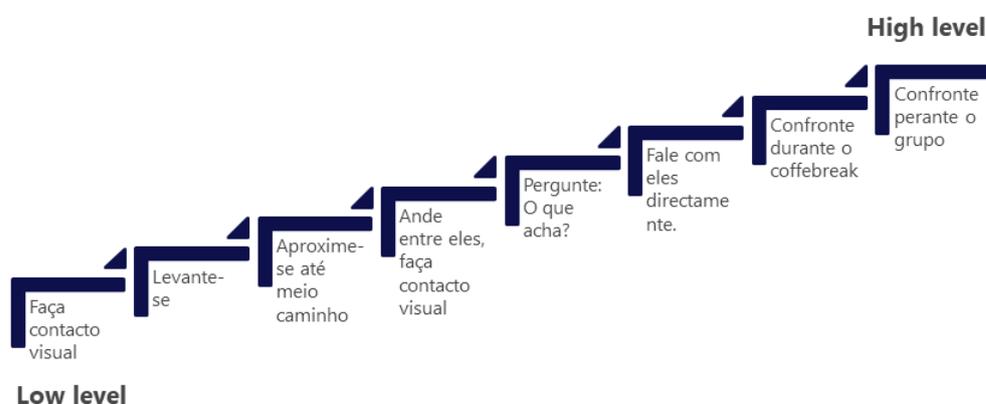


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 26

Intervenção: escada escalada



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 27

Conteúdos

1. Moderar um treino

- Moderar um treino
- Questionamento efectivo
- Estratégias de motivação

2. Gerir situações difíceis

- Prevenção e gestão
- Escada de escalada
- **Gerir comportamento disruptivo**



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 28

Intervenções para gerir situações difíceis (1/4)

	Descrição	Intervenção
I. O grupo silencioso	Passivo e silencioso. Articulação pobre ou meias respostas. Concordam sempre Baixo nível de energia.	Chame pelos nomes, dirigindo-se directamente. Divida o grupo em pequenos grupos. Procure ideias ao redor da mesa. Use técnicas de moderação(escrita cerebral, votações). Faça os participantes trabalhar.
II. O participante silencioso	Podem estar inseguros, envergonhados, nervosos, enfadados ou cansados.	Dirija-se directamente, com perguntas abertas. Use técnicas de moderação(escrita cerebral, votações). Reconheça as contribuições.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 29

Intervenções para gerir situações difíceis (2/4)

	Descrição	Intervenção
III. O participante salvador	Pensa saber o que é melhor para o grupo. Toma a responsabilidade pelo grupo.	Reconheça as contribuições. Recolha de ideias no quadro. Identifique as relações entre as ideias. Resista às decisões prematuras.
IV. O participante dominante	Muito activo e dominante Tenta decidir sobre os métodos.	Recoloque o tema sobre os objectivos Siga o modelo de intervenção (escada de escalada). Reconheça as contribuições. Peça reacções aos outros participantes.
V. O participante interruptivo	Interfere com o método. Distração Causa problemas e distúrbios	Fale sobre o modo como o grupo se sente. Refira-se à agenda Ofereça uma tarefa produtiva. Siga o modelo de intervenção



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 30

Intervenções para gerir situações difíceis (3/4)

	Descrição	Intervenção
VI. O participante enraivecido	Zangado Irritado	Dirija-se à raiz do problema. Enfatize os objectivos comuns. Use humor para aliviar o ambiente. Use as ferramentas de gestão de conflito. Faça um intervalo.
VII. O participante impositivo	Tenta impôr-se e impor as suas ideias ao grupo.	Lembre os membros da equipe das regras básicas (por exemplo, ouvindo uns aos outros, respeito pelas visualizações individuais). Pergunte a outros membros da equipe como eles se sentem sobre o ponto de disputa. "estacionamento". Ligue para uma pausa de cinco minutos e continue a discussão fora de linha.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 31

Intervenções para gerir situações difíceis (4/4)

	Descrição	Intervenção
VIII. O participante palrador	Fala muito. Tem muito para dizer.	Tente mover-se para eles, lentamente, enquanto continua o que está dizendo. Divida o grupo em subgrupos, com cada falante em um grupo separado. Ligue para um membro da equipe ao lado dos falantes. Ligue para um dos participantes com uma pergunta
IX. O participante vago	Não objectiva. Detalhes complicados Explicações detalhadas	Providencie estrutura. Interrompa Sumarise os comentários e siga em frente.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 32

Gerir situações difíceis

- Ideias e truques
 - Coloque-se entre os participantes
 - Coloque-se atrás dos participantes e continue a falar
 - Use humor
 - Pergunte as razões
 - Ignore comportamentos... mas verifique a percepção do grupo
 - Misture os grupos
 - Movas as pessoas na sala
 - Faça alianças com a pessoa dominante
 - Laptops/Portáteis
 - Tenha tempo para emails e telefonemas (intervalos maiores)
 - Leia mails
 - Remova os cabos na sala
 - Organise a sala de modo a ser impossível uso de portáteis



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 33

Aprendizagem chave

- Saber os conhecimentos de um moderador
 - Conhecer tipos e níveis de questões para desafiar e envolver os participantes.
 - Conhecer estratégias de motivação.
 - Aprender a lidar com situações de comportamentos difíceis.
- Apreciar que sejas capaz de moderar grupos.
 - Reconhecer que és capaz de moderar e gerir situações difíceis.
- Ser capaz de mostrar comportamento facilitador.
 - Ser capaz de usar técnicas de prevenção e a intervenção.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 34

Autor

- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery / Mind in Motion GmbH
- Master degree in Business Administration
- Anna é formadora e formadora e oferece treinamento Classes de design e treino-treinador.
- Ela treina habilidades suaves (gerenciamento de mudanças, treinos de projetos, facilitação), bem como habilidades difíceis (gerenciamento de processos, Lean Six Sigma).
- Ela oferece treinamento em equipe e facilitação de reuniões.
- Além disso, Anna é um Aprendizante Certificado de Aprendizagem Experimental, Gerente Certificado de Processo Sênior (SPcM). Ela é credenciada pela Change primeiro para entregar o treinamento de Gerenciamento de Mudanças, titular do Papel da Equipe Belbin e uma acreditação Kirkpatrick Bronze. Anna é certificada em Mediação e Gestão de Conflitos e ela é certificada GE Green Belt.

mind in motion



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 35

Referência a Autores



This Training Material has been certified according to the rules of ECQA – European Certification and Qualification Association.

The Training Material Version was developed within the **Job Role Committee for ECQA Certified Training Programme “Heritage Management”**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trusť n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** (www.ubw-consulting.eu), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapítvány** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociación Española de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



Cofinanciado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 36

ECQA Certified Training Programme „Cultural Heritage Management“



TTT (4) Presença



ECQA Certified Training Material
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

Version: 2023



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



is licensed under CC-BY-NC by VI-TRAIN-Crafts consortium.
está licenciado sob CC-BY-NC pelo consórcio VI-TRAIN-Crafts.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 2

Mensagens chave e objectivo

- Mensagens chave:
 - Para garantir o sucesso de uma apresentação, é importante ter em mente os três canais de comunicação palavras, voz e linguagem corporal.
- Objectivos:
 - Conhecer os três meios de comunicação.
 - Reconhecer a importância de enviar uma mensagem congruente.
 - Reconhecer o impacto da linguagem corporal.
 - Ser capaz de gerir positivamente a linguagem corporal e a voz enquanto apresenta.

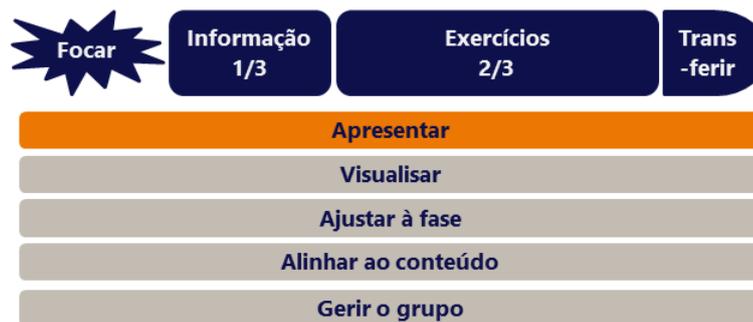


ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 3

Modelo de ensino de adultos



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 4

Técnicas de apresentação

- Canais de comunicação
 - Há três canais diferentes de comunicação que diferem na sua importância:
 - Palavras
 - Voz
 - Linguagem corporal
 - As palavras servem apenas para uma pequena parte do impacto, enquanto a linguagem corporal tem uma larga contribuição.

Certifique-se de que a mensagem que está enviando através desses três canais de comunicação é sempre congruente para evitar confundir os participantes



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 5

Conteúdos

1. Palavras
2. Voz
3. Linguagem corporal
4. Confiança
5. Gestão de audiências
6. Material
7. Ideias e truques



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 6

Palavras

- Seja conciso.
- Use gramática correcta.
- Adapte os estilos de discurso à plateia.
- Use pausas.
- Expanda o vocabulário.
- Evite palavras distractivas.
- Use linguagem que todos entendam.
- Cuidado com as diferenças culturais.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 7

Palavras

- dizer:
 - „Há uma hipótese de aprender algo útil/ positivo...“
 - „Não haverá respostas erradas...“
- Não dizer:
 - „Isto será difícil...“
 - „Poderá considerar isto enfadonho...“
 - „Sou novo nesta matéria...“
 - „Não pense que isto vai funcionar...“

É a tua mente que cria a realidade (Buda)



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 8

Conteúdos

1. Palavras
2. Voz
3. Linguagem corporal
4. Confiança
5. Gestão de audiências
6. Material
7. Ideias e truques



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 9

Voz



- Module a sua voz
- Controle o volume da sua voz
- Tenha em consideração o tempo e o ritmo.
- Use silêncios.

O som da sua voz pode ajudar a passar a mensagem à plateia



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 10

Conteúdos



1. Palavras
2. Voz
3. Linguagem corporal
4. Confiança
5. Gestão de audiências
6. Material
7. Ideias e truques



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 11

Linguagem corporal



- A linguagem corporal determina em grande medida a qualidade da nossa comunicação.
- Interpretar a linguagem corporal depende da situação, da cultura, do relacionamento que temos com a pessoa.
- Vários sinais de linguagem corporal podem se complementar para tornar um significado particular muito claro ou fortalecer o significado do que nos comunicamos.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 12

Elementos linguagem corporal (1/3)



- Contacto visual e expressões faciais
- Contacto visual:
 - Ajuda a regular o fluxo de comunicação.
 - Sinaliza interesse em outros e aumenta a credibilidade do falante.
 - Abre o fluxo de comunicação e transmite interesse, preocupação e credibilidade.
 - Faça contato visual com todos, não se concentre em uma pessoa
- Expressões faciais:
 - Use um rosto expressivo para enfatizar.
 - Sorrir é uma sugestão poderosa que transmite felicidade, simpatia e calor.
 - Se você sorrir com frequência, você será percebido como mais acessível e acessível.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 13

O movimento ajuda o apresentador a manter o contato com o público. Mantenha o movimento do corpo calmo e natural. Não deslize o peso de pé |

Elementos linguagem corporal (2/3)

- Gestos e movimento
- Gestos:
 - Use gestos físicos para apoiar declarações.
 - Mantenha os gestos simples e naturais.
 - Use suas mãos para suportar sua mensagem.
 - Evite colocar suas mãos nos bolsos.
 - Não cruze os braços.
- Movimento:
 - O movimento ajuda o apresentador a manter o contato com o público.
 - Mantenha o movimento do corpo calmo e natural.
 - Não deslize o peso de pé para pé.
 - Evite manipulações nervosas



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 14

Elementos linguagem corporal (3/3)

- Postura e orientação corporal
 - Você comunica numerosas mensagens pela maneira como você conversa, se move e permanece.
 - Permanecer de forma relaxada e se inclinar para a frente comunica que você é acessível e receptiva.
 - Não fale com as costas viradas para o público.
 - Olhar para o chão comunica o desinteresse.

O seu corpo aponta para onde a sua mente quer



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 15

Conteúdos



1. Palavras
2. Voz
3. Linguagem corporal
4. Confiança
5. Gestão de audiências
6. Material
7. Ideias e truques



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 16

Confiança



- Conheça as primeiras 3 frases por coração.
- Conheça suas coisas.
- Ensaiar várias vezes.
- Use a abordagem de carvalho (imagine que você é um carvalho com raízes profundas)
- Fique de pé / tensão.
- Conheça seu público / tenha um amigo no público.
- Olhe para as pessoas, use contato visual, sorria, assente.
- Esteja cedo.
- Entre em contato com as pessoas.
- Envolve os participantes.
- Use manta de conforto.
- Tranquelize-se: "Estou feliz por estar aqui. Fico feliz que você esteja aqui. Eu sei do que estou falando!"



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 17

Conteúdos



1. Palavras
2. Voz
3. Linguagem corporal
4. Confiança
5. Gestão de audiências
6. Material
7. Ideias e truques



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 18

Gestão da audiência



- Conheça seu público.
- Verifique a compreensão inicial da audiência.
- Envolver a todos.
- Gerencie comportamentos difíceis.
- Use a velocidade certa para conteúdo e público.
- Use energizadores e quebras.
- Faça perguntas para ativar



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 19

Conteúdos



1. Palavras
2. Voz
3. Linguagem corporal
4. Confiança
5. Gestão de audiências
6. Material
7. Ideias e truques



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 20

Material



- Prepare o quarto configurado.
- Use fontes
- Use pino, quadros, etc.
- Use meio meios preparados.
- Estrutura os módulos em termos de tempo



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 21

Conteúdos



1. Palavras
2. Voz
3. Linguagem corporal
4. Confiança
5. Gestão de audiências
6. Material
7. Ideias e truques



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 22

Ideias e truques(1/2)



- Toque, vire-se e fale
 - Toque e escreva no quadro.
 - Vire-se para a audiência.
 - Fale virado para a audiência.
- Use o quadro para capturar aprendizagens chave após cada exercício.
- Se você quiser melhorar uma técnica de apresentação, coloque um post-it ou um ponto em algum lugar para lembrá-lo de fazê-lo.
- Use canetas que escrevam (e bin as outras).
- Use o boomerang e dê tempo para responder.
- Coloque cabeçalhos em voltas.
- Use cartões de moderação para preparar: lado da frente com texto para participantes, parte traseira para informações para treinadores e para sua preparação.
- Primeiro explique o conceito, então diga-o.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 23

Ideias e truques(2/2)

- Use o poder e a sabedoria do grupo: delegue onde quer que você possa.
- Avança lentamente para ir rápido: pegue um tempo no início, ele pagará mais tarde.
- Coloque as cartas preparadas na mesa / cadeira atrás da placa de pinos.
- Rotule seus flip preparados para encontrá-los facilmente.
- Coloque uma fita adesiva no flip antes de derrubar e levante a folha para rasgar.
- Use um pino para perfurar o papel.
- Tire fotos do treinamento na ordem correta durante o dia.
- Formadores
 - São o contato para o hotel: seja legal com eles e eles serão bons para você.
 - Não são babás (comida, sala, parque de estacionamento, transferência, tempo): devolver a responsabilidade aos participantes.
 - Os formadores cuidam de si mesmos
 - Uma pausa é uma pausa. Não há participantes que façam perguntas relacionadas ao tópico.
 - Eles não precisam se juntar a um grupo após o treinamento.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 24

Aprendizagem chave

-  • Saber os canais de comunicação.
-  • Reconhecer a importância de enviar mensagens congruentes.
 - Reconhecer o impacto da linguagem corporal.
-  • Ser capaz de gerir a linguagem corporal e a voz enquanto apresenta



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 25

Autor



- Mag. Anna Langheiter / design.train.mastery /  Mind in Motion GmbH
- Master degree in Business Administration
- Anna é formadora e formadora e oferece treinamento Classes de design e treino-treinador.
- Ela treina habilidades suaves (gerenciamento de mudanças, treinos de projetos, facilitação), bem como habilidades difíceis (gerenciamento de processos, Lean Six Sigma).
- Ela oferece treinamento em equipe e facilitação de reuniões.
- Além disso, Anna é um Aprendizante Certificado de Aprendizagem Experimental, Gerente Certificado de Processo Sênior (SPcM). Ela é credenciada pela Change primeiro para entregar o treinamento de Gerenciamento de Mudanças, titular do Papel da Equipe Belbin e uma acreditação Kirkpatrick Bronze. Anna é certificada em Mediação e Gestão de Conflitos e ela é certificada GE Green Belt.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 26

Referência a Autores



This Training Material has been certified according to the rules of ECQA – European Certification and Qualification Association.

The Training Material Version was developed within the **Job Role Committee for ECQA Certified Training Programme “Heritage Management”**:

- **Burghauptmannschaft Österreich** (<https://www.burghauptmannschaft.at>), Austria: Markus Wimmer
- **IMC Krems** (<https://www.english-heritage.org.uk>), Austria: Michael Reiner
- **Národný Trust n.o.** (<https://www.nt.sk>), Slovakia: Michaela Kubikova
- **ECQA GmbH**, (<https://www.ecqa.org>), Austria: Dr. Gabriele Sauberer
- **UBW Unternehmensberatung Wagenhofer GmbH** (www.ubw-consulting.eu), Austria: Gerald Wagenhofer
- **magyar reneszansz alapítvány** (<https://www.magyar-reneszansz.hu>) Hungary: Graham Bell
- **Asociacion Espanola de Gestores de Patrimonio Cultural** (<https://aegpc.org/>), Spain: Ana Velasco Rebollo
- **Secretaria Geral da Presidência da República** (<https://www.presidencia.pt>), Portugal: Pedro Vaz
- **Universidad Del Pais Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea** (<https://www.ehu.eus>), Spain: María Beatriz Plaza Incha



Cofinanciado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.



ECQA Certified Training Material
Version: 2023
Authors: VI-TRAIN Project team

www.ecqa.org

TTT (1) Folie 27

5. AVALIAÇÃO DA ABORDAGEM SELECIONADA

5.1. Seleção dos formadores

- Nas organizações parceiras, tivemos uma elevada cobertura de formadores dentro da organização.
- Para projectos futuros, o consórcio tem de alargar o grupo de formadores fora das organizações parceiras
- Certificados: Foram emitidos 16 certificados.

5.2. Falta de peritos com experiência em formação

- A maioria dos artesãos altamente experientes e qualificados não está disposta a formar outros e/ou não se sente suficientemente segura para o fazer.
- Os formadores experientes não possuem os conhecimentos essenciais sobre o contexto técnico e artesanal, pelo que não são adequados para formar outros.
- Outro fator é a situação geral do artesanato tradicional. Quanto mais o artesanato está em perigo ou está a morrer, mais difícil é encontrar artesãos experientes para realizar cursos de formação.

6. CONCLUSÕES

6.1. Resumo das conquistas

O consórcio efectuou um curso de formação de formadores (TTT) porque o desenvolvimento de cursos de formação sem formar também os formadores não é sustentável. Durante o projeto, o consórcio emitiu 16 certificados ECQA. No entanto, a fonte de formadores no consórcio é limitada após três projectos da UE para o desenvolvimento da formação.

Os participantes beneficiaram do curso TTT, também para situações fora das situações de formação. Por conseguinte, o VI-TRAIN-Crafts assegurou que a Academia Europeia do Património dispõe de uma base para realizar regularmente os cursos de formação desenvolvidos. No entanto, a cobertura europeia completa ainda não é viável com os formadores existentes. O consórcio irá intensificar as actividades para encontrar e formar mais formadores.

6.2. Contacto com o responsável pela proteção de dados do coordenador

DPO Christian Gepp
Head of the Staff Office for Public Relations and Communication
Hofburg-Schweizerhof
A-1010 Vienna
Phone: +43 (1) 53649-814619
Mail: datenschutz@burghauptmannschaft.at