

## MANUAL DE FORMAÇÃO COMPLEMENTAR PARA UTILIZADORES

**PROMOTOR DA COMPETÊNCIA:** Associação ARID

**NOME DA COMPETÊNCIA:** RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COMPLEXOS

Segundo Helen Fenton, a resolução de problemas complexos (CPS) “preocupa-se em aplicar a lógica e usar a imaginação para conceber soluções inteligentes para os problemas e é uma habilidade muito necessária numa série de indústrias”. Num relatório intitulado “The Future of Jobs” criado pelo Fórum Económico Mundial, a resolução de problemas complexos está como a primeira competência desejada pelo 2020.

CPS é uma capacidade de “resolver problemas novos e mal definidos em cenários complexos e do mundo real”. A DPC está ligada à elasticidade mental para resolver problemas que nunca vimos antes e com a capacidade de os resolver numa realidade em constante mudança. As DPC contêm algumas competências chave como: escuta ativa, análise, investigação, criatividade, comunicação, fiabilidade, tomada de decisões e construção de equipas.

### COMPETÊNCIAS:

- Aprender sobre competências comunicacionais
- Desenvolver a capacidade de resolver problemas complexos
- Melhorar a criatividade
- Aplicação de competências complexas de resolução de problemas no mercado de trabalho
- Utilização de capacidades complexas de resolução de problemas em trabalho de equipa
- Aumentar a produtividade

### OBJETIVOS:

- Aprender as formas de cooperação em situações difíceis
- Compreender o valor da capacidade de resolução de problemas complexos
- Obter conhecimentos sobre formas de resolver problemas complexos
- Sensibilizar para uma necessidade de resolução de problemas complexos no mundo laboral
- Destacar os perigos e riscos ligados à capacidade de resolução de problemas complexos.

### RESULTADOS:

- Desenvolver competências complexas de resolução de problemas no local de trabalho

- Implementar a resolução de problemas complexos no contexto laboral
- Utilizar a resolução de problemas complexos na procura de emprego e na construção da carreira
- Tornar os trabalhadores mais conscientes da necessidade de resolução de problemas complexos na sua vida profissional.

### **INFORMAÇÃO SOBRE O ESPECIALISTA:**

Nome: Katarzyna Wojtanowicz

Breve biografia: Tem um doutoramento em ciências sociais. É mediadora, psicoterapeuta, formadora de competências sociais e de liderança. É supervisora certificada de trabalho social. Tem mais de 25 anos de experiência profissional em serviços sociais e gestão de unidades organizacionais de serviços sociais.

Cargo: Professora assistente no Instituto de Trabalho Social da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Pontifícia João Paulo II em Cracóvia.

A empresa: A Universidade Pontifícia João Paulo II é uma universidade católica sediada em Cracóvia. A universidade realiza atividades de investigação e ensino em seis faculdades: Filosofia, Teologia, História e Património Nacional, Ciências Sociais, Direito Canónico e Teologia fora da cidade (em Tarnów).

### **COMO MELHORAR ESTA COMPETÊNCIA ESPECÍFICA:**

Link para o podcast: [xxxx](#)

Bibliografia:

- *Complex Problem Solving*. J.R. Stenberg, P. Frensch (1991).
- *Complex Problem Solving: The European Perspective*. P. Frensch, J. Funke (1995).
- Problem-Solving Skills: Definitions and Examples  
<https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/problem-solving-skills>
- The 3 C's: Complex Problem Solving, Creativity and Critical Thinking – Core Soft Skills Required in the Workplace of the 4<sup>th</sup> Industrial Revolution  
<https://innovationmanagement.se/2019/11/08/the-3-cs-complex-problem-solving-creativity-and-critical-thinking-core-soft-skills-required-in-the-workplace-of-the-4th-industrial-revolution/>
- 10 Job Skills You'll Need in 2020 and Beyond

<https://www.hrvisionevent.com/content-hub/10-job-skills-youll-need-in-2020-and-beyond/>

Videografia:

- How to solve complex problems? – The six-step strategy for problem solving  
<https://www.youtube.com/watch?v=OWkdfuQXlw8>
- How to solve complex problems in days  
<https://www.youtube.com/watch?v=VnD3bxhe6Xc>
- Jordan Peterson on Solutions for Very Complex Problems  
<https://www.youtube.com/watch?v=anRHM5H4iz8>