



# Construir confiança, comunicação e apoio

---

## Unidade 2: Lição 1

Note que há textos e slides para apoiar esta apresentação disponíveis em [www.archimedes2014.eu](http://www.archimedes2014.eu)

# Esta lição irá ver como:

---

- 1) Tolerar os erros como parte da aprendizagem
- 2) Respeitar os outros
- 3) Perceber que pedir ajuda não é uma falha
- 4) Ter poder
- 5) Construir relações sociais
- 6) Ter uma comunicação aberta
- 7) Manter promessas e compromissos
- 8) Liderar pelo exemplo
- 9) Ser solidário

# Tolerar os erros como parte da aprendizagem

---

- O medo do fracasso inibe uma cultura de aprendizagem
- A Gestão deve estar aberta a discutir os erros
- Enfatizar ao pessoal que os erros são uma parte inevitável da aprendizagem
- Os erros são aceitáveis, desde que os funcionários tenham uma forte razão para cometerem esses erros
- Sugestões de mudança e de melhoria não são críticas, mas oportunidades
- Ao invés de criticar indivíduos examinar as práticas de trabalho
- Exemplo: ver o video para uma cultura livre de censura: <https://youtu.be/IUP4WcfNyAA>

# Tarefa

---

Desenvolver o conteúdo para uma sessão de formação que informe os funcionários do departamento sobre a importância dos erros e dos riscos como parte da aprendizagem, como e quando serão tolerados e como serão explorados, no departamento, como oportunidades.

# Respeitar os outros

---

Deve ser enfatizado aos funcionários:

- A importância de tratar os outros com respeito
- Ouvir os pontos de vista das pessoas mesmo que não se concorde
- Sempre que pessoas não tratem os outros respeitosamente deve ser reportado e repreendido
- É importante encorajar a empatia e comunicar isso aos funcionários

Os funcionários devem ser encorajados a não apressar as conclusões e a observar, compreender e ouvir as outras pessoas. Por favor ver a escada de inferência:

<https://youtu.be/KJLqOclPqis>

- Formadores e gestão podem liderar pelo exemplo

# Pedir ajuda não é uma falha

---

- As pessoas têm diferentes pontos fortes, trabalham a velocidades diferentes e precisam de apoio de muitas maneiras
- Deve ser enfatizado à equipa o facto de sermos todos diferentes
- Todos devem procurar maneiras de se ajudarem uns aos outros e procurar ajuda
- Devem ser tomados cuidados para que a equipa não explore esta situação
- Será dada a direção necessária para apoiar a equipa
- Contudo, os funcionários são os responsáveis pela conclusão do seu próprio trabalho
- Sempre que os funcionários estejam sobrecarregados com uma grande carga de trabalho, esforços serão feitos para ajudar

Por favor ver o video para aprendizagens futuras : <https://youtu.be/5qASnT9axfk>

# Dar poder às pessoas

---

- Para que as pessoas confiem em si, você deve confiar nas pessoas
- Ao dar à equipa autoridade e responsabilidade para tomar decisões eficazes sobre o seu trabalho, está a mostrar que tem confiança neles
- Permita que uma relação de reciprocidade seja desenvolvida
- Se a equipa tem que pedir autorização para completar partes do trabalho, já tendo a experiência necessária para o fazer, está a dar a entender que eles não são capazes

# Tarefa

---

Desenvolver um memorando a solicitar a todos os funcionários a identificação de eventuais práticas de trabalho que os inibam de fazer o seu trabalho de forma eficaz, e que medidas podem ser implementadas para permitir que façam seu trabalho de forma mais eficaz.



# Construir relações sociais

---

- Muito frequentemente, os indivíduos comportam-se de forma muito diferente em contexto profissional relativamente à forma como o fazem socialmente
- Além disso, toda a gente tem circunstâncias pessoais e responsabilidades de que os colegas de trabalho podem não estar cientes
- Para construir relações é importante ter um elemento pessoal a trabalhar
- Tenha regularmente agendado um café da manhã, ou uma noite com a equipa, para ficar a conhecer as pessoas a um nível pessoal

# Comunicação aberta

---

- A comunicação deve ser de cima para baixo e de baixo para cima
- Gestores e formadores devem comunicar de forma enfática a importância de cada funcionário para a organização
- Deve-se também destacar a importância da partilha de ideias
- Deve-se comunicar aos funcionários o que está a acontecer na organização e que decisões precisam ser tomadas
- Envolver as pessoas nas decisões é a maneira de ganhar os funcionários
- Pode ser feito:
  - De cima para baixo: fazendo da divulgação um hábito, não distorcendo a informação, dando regularmente resposta
  - De baixo para cima: reunião mensal para levantar questões, política de porta aberta, partilha de experiências

# Tarefa

---

Desenvolver um plano de comunicação para o departamento que permita comunicação de cima para baixo (descendente) e de baixo para cima (ascendente), comunicar o plano à equipa explicando a sua razão de ser e pedindo reacções e sugestões.

# Manter promessas e compromissos

---

- Todos nós conhecemos alguém .....
- Não seja um deles
- Não faça promessas que não tencione manter

# Liderar pelo exemplo

---

A chave do acima mencionado reside em liderar pelo exemplo ... simples!

- Ouvir as pessoas
- Ser respeitoso
- Se alguém comete um erro dar-lhe uma oportunidade para esta se explicar, e tentar tornar isso em algo positivo
- Dar às pessoas a responsabilidade que elas merecem
- Ter reuniões semanais
- Participar em eventos sociais
- Perguntar às pessoas como elas estão

# Apoio

---

- As pessoas devem ser encorajadas a serem solidárias umas com as outras
- Deve haver um reforço positivo dos líderes
- Deve ser enfatizado aos funcionários que quaisquer ideias ou sugestões não são críticas, mas oportunidades
- Ao invés de criticar indivíduos, a equipa deve medir e avaliar as suas práticas de trabalho
- Esforços adicionais devem ser reconhecidos e divulgados dentro da organização

# Nesta lição

---

Examinou quais as características que precisam ser desenvolvidas na sua organização para alimentar a confiança, a comunicação e o apoio.

Vimos que:

- Tolerar erros faz parte da aprendizagem
- Respeito pelos outros
- Pedir ajuda não é uma falha
- Dar poder aos funcionários (capacitar)
- Construir relações sociais
- Ter uma comunicação aberta
- Manter promessas e compromissos
- Liderar pelo exemplo
- Ser solidário

# Na próxima lição ....

---

Unidade 2: Lição 2

Examinaremos a importância dos modelos mentais na construção de uma cultura de aprendizagem.