



Articular Modelos Mentais no processo de decisão

Unidade 2: Lição 2

Esta lição irá ver:

- 1) O que são modelos mentais
- 2) Exemplos de modelos mentais
- 3) Como encorajar os funcionários a utilizar modelos mentais

O que são modelos mentais?

- Um conjunto de regras sobre como o mundo funciona
- O que se precisa de fazer para completar uma tarefa com sucesso
- Frequentemente percebido como um conjunto de regras de que as pessoas não têm consciência
- Envolve o formando a explicar os seus processos de pensamento tomando decisões particulares e porquê
- É a articulação entre o “como” e o “porquê” para implementar uma solução de uma forma particular
- Os formandos devem ser ensinados a identificar os seus modelos mentais de modo a que contribuam para o sucesso da organização
- A escada de inferência é uma ferramenta útil, identificada por Peter Senge, para encorajar os funcionários

Outros recursos: <https://youtu.be/GzkkmFAsQSA>
<https://youtu.be/KJLqOclPqis>

Exemplos de modelos mentais

Frequentemente, na aprendizagem, não é a decisão final mas a abordagem adotada para alcançar essa decisão que é o mais benéfico.

Exemplo, uma empresa pode decidir a criação de um centro de distribuição num determinado local. O processo de pensamento de “como” e “porquê” tomou e implementou essa decisão pode ser aplicado a outra instância semelhante, dentro da empresa, no futuro.

Outro exemplo pode ser: se um operador de máquina tem uma baixa taxa de defeitos e alto débito devido à configuração que escolheu para a sua máquina, o benefício não está apenas na configuração da máquina, mas no “porquê” escolheu definir a máquina dessa forma num determinado momento.

Exemplo para um ambiente de serviços: se um corretor de seguros tem uma baixa taxa de desistências sem ter de oferecer descontos excessivos , como é que este corretor interage com os seus clientes.

Como encorajar os funcionários?

Para melhorar a confiança e reduzir a percepção de “censura” a equipa deve ser encorajada a reflectir sobre:

- A informação que usam para tomar decisões
- Se essa informação é de confiança
- Como a podem aplicar
- Que processos podem ser adoptados para alcançar a decisão

Como encorajar os funcionários?

Desafiar os funcionários a pensar e a articular, perguntando aos funcionários questões tais como:

- Empreenderam antes uma tarefa similar?
- Se foi bem sucedida porquê foi bem sucedida? Que medidas foram adoptadas para assegurar o sucesso? Podem ser adoptadas neste caso?
- Se não foi bem sucedida porque não e o que pode ser melhorado e aplicado a esta situação?
- Que processos irão empreender para resolver a tarefa?
- Porque o fizeram desta maneira, que suposições foram feitas?
- Porque foram feitas estas suposições (que dados ou informações?)
- Que conhecimento de dados ou regras vão ser aplicados? porquê?
- Que problemas se prevêm?
- Como irão ultrapassar a situação, acham que esta abordagem será bem sucedida, porquê/porque não?

Tarefa

Criar o seu próprio modelo mental: Identificar um grande projecto ou tarefa levado a cabo recentemente:

- Desenvolveu um projecto/tarefa similar anteriormente?
- Se sim, tentou relacionar o que aprendeu nesse projecto/tarefa? Como?
- Identificar:
 - Que passos deu para completar o projecto/tarefa?
 - Que dados, conhecimentos ou regras aplicou/usou?
 - Que suposições fez? Estavam correctas? Porquê/porque não?
 - Em que dados baseou essas suposições?
 - Que problemas encontrou?
 - Como as ultrapassou?
 - A abordagem foi bem sucedida? Porquê/Porque não?
 - Se voltasse a fazer o projecto/tarefa outra vez, o que faria diferente?

Na próxima lição....

Unidade 2: Lição 3

Examinaremos a importância de ter os funcionários a pensar holisticamente ...
Pensamento sistémico.