



*Autoliderança para o  
Trabalho em Equipe*

*Serviço Social  
Nova Jerusalém*


*Julho de 2012*



# Os 7 princípios de trabalho de uma equipe eficaz

# Objetivos:

- Reforçar o princípio de 100% responsabilidade
- Reconhecer a relação entre confiança e comunicação
- Compreender os sete princípios das equipes, departamentos e grupos de trabalho eficazes
- Identificar ações/conduitas apropriadas para implementar os sete princípios
- Entendimento do que é conflito saudável



# Os 7 princípios de trabalho de uma equipe eficaz

# O que é uma equipe e um trabalho em equipe?

- Uma equipe são duas ou mais pessoas que trabalham juntas para realizar uma tarefa.
- A equipe é a estrutura.
- O trabalho em equipe é o ato executado por duas ou mais pessoas que trabalham juntas para realizar uma tarefa.
- O trabalho em equipe reflete como as pessoas pensam e trabalham.

# Os 7 princípios de trabalho de uma equipe eficaz

- 100% Responsabilidade
- Confiança
- Comunicação
- Conflito Saudável
- Compromisso
- Responsabilidade
- Foco no Resultado

Não é responsabilidade do time praticar estes princípios

Essas são responsabilidades individuais de cada membro do time.

Quando um time tem estes princípios estabelecidos, ele conta com a soma dos membros

# Os 7 princípios de trabalho de uma equipe eficaz



Cada nível está baseado no nível anterior

# 100% Responsabilidade

Ser 100% Responsável é reconhecer e agir conforme o princípio de que a única coisa que temos controle é sobre nossas vidas e como reagimos ao que nos acontece.



# 100% Responsabilidade

- Cada circunstância que nos deparamos produzirá uma emoção e normalmente uma resposta correspondente. O objetivo é manter uma atitude positiva, responder de forma positiva e construtiva a todas as circunstâncias, sejam boas ou ruins.
- "100% Responsabilidade" dá a cada indivíduo a liberdade de escolher sua resposta sem estarem sujeitos ao controle de outros ou das circunstâncias.
- É uma força que lhe permite conservar seu poder pessoal por meio da liberdade de escolha sob qualquer circunstância.



# O sucesso é composto de...

- 80% atitude
- 10% recursos
- 10% habilidades

# A vida é composta por...

- 10% daquilo que lhe acontece e
- 90% de como decidimos reagir diante de diferentes situações (é a única coisa que podemos controlar na nossa vida)

- Ser 100% Responsável é uma decisão pessoal!
- Ninguém pode fazer a escolha para você, é uma decisão sua.
- Não é uma decisão isolada, mas uma série de decisões tomadas durante sua vida.

# 100% Responsabilidade – É uma escolha

**Pensamento  
Prisioneiro**

**Vs.**

**Liberdade**



- **Sem Controle**
- **Culpar os Outros**
- **Culpar as Circunstâncias**
- **Lamentar-se**
- **Falta de envolvimento**
- **Desculpar-se**
- **Auto Piedade**
- **Ansiedade**

- **Atitude Positiva**
- **Pró-atividade**
- **Ter propósito**
- **Envolvimento ativo**
- **Ser parte da solução**
- **Desafiar os outros a serem melhores**
- **Ser ético**

# Chaves para sair da prisão

- Humor
- Estabelecer metas
- Comunicar-se com os outros
- Construir relações
- Focar nas coisas boas
- Fé
- Integridade
- Ser otimista

# Otimismo efetivo

- Escolha uma atitude positiva em relação a situação atual (liste 10 coisas positivas sobre a situação atual)
- Suporte sua atitude positiva tendo uma visão criativa sobre o que é possível
- Se permita sentir emoção e paixão para tornar as possibilidades em realidades

# Benefícios de 100% Responsabilidade

- Cada vez que colocamos em prática 100% responsabilidade somos retribuídos com a experiência de ter um controle total sobre nossas ações.
- Colocamos nossa energia naquilo que podemos controlar (nossa própria resposta) ao invés de tentar antecipar e controlar as diferentes circunstâncias do dia-a-dia.
- Tornamo-nos seres humanos mais efetivos.
- Crescemos quando estamos mais abertos para aprender com os nossos fracassos
- Criamos relações mais fortes e baseadas na confiança.
- Criamos soluções e resultados em vez de culpar-nos uns aos outros (confrontação).
- Formamos uma equipe mais forte e mais produtiva.

# Compromisso

## 100% Responsabilidade

- “Eu sou 100% Responsável por escolher como reagir as coisas que me acontecem. As demais pessoas são 0% responsáveis pelo que acontece comigo. Eu não devo agir emocionalmente, não me envolver, lamentar, acusar, dar desculpas, ser reacionário ou sentir auto piedade. Se eu quiser mudar as circunstancias externas eu preciso primeiro mudar a mim mesmo.”





# Revisão

# Responsabilidade 100% - Ações

- Seja responsável pelas suas próprias escolhas.
- Não culpe os outros, não se desculpe e pondere suas ações.
- Seja comprometido em qualquer circunstâncias
- Seja proativo
- Assuma a responsabilidade na busca soluções dos problemas
- Não tenha auto-compaixão
- Mantenha o auto-controle e não tente controlar os outros
- Assuma os fracassos e aprenda com os erros



# A confiança e a comunicação clara estão relacionadas

- Uma Comunicação Clara constrói uma relação de Confiança
- A Confiança encoraja uma Comunicação Clara

# Confiança

Confiança pode ser definida como uma firme convicção ou crença na honestidade, integridade, justiça de uma outra pessoa.

# Dois tipos de confiança

## Níveis múltiplos de confiança

- Confiança no Caráter é acreditar na integridade, honestidade e outras virtudes morais dos membros do time. As pessoas confiam em nossa transparência, autenticidade, e quando cumprimos o que prometemos.
- Confiança na Competência é acreditar que a pessoa tem habilidade e experiência para cumprir uma tarefa.

# Os outros nos vêem confiáveis quando:

- Somos atenciosos
- Falamos com honestidade de nós e dos outros
- Nos comunicamos de maneira clara
- Compartilhamos informação
- Cumprimos o que prometemos
- Agimos com competência e tomamos ações apropriadas
- Influenciamos os outros sem tentar controlá-los





# Comunicação Clara

- Uma comunicação clara se estabelece com a idéia de que existem seis perguntas que devem ser respondidas em qualquer tipo de relação: quem, o que, quando, onde, porque e como.
- A comunicação é somente 7% verbal, os outros 93% referem-se ao tom da voz, ou a linguagem corporal.

# Comunicação Clara

- Uma comunicação clara constrói confiança nos outros.
- A confiança e a comunicação clara estão diretamente relacionadas
- A comunicação confusa gera desconfiança entre as pessoas

# Por que as pessoas se comunicam de forma confusa?

- Ajuda a evitar conflitos
- Para que os outros não saibam aquilo que, na verdade pensamos ou acreditamos
- Mantém abertas as opções e evita assumir responsabilidades
- A boa comunicação é difícil e leva tempo

# Comunicação Clara

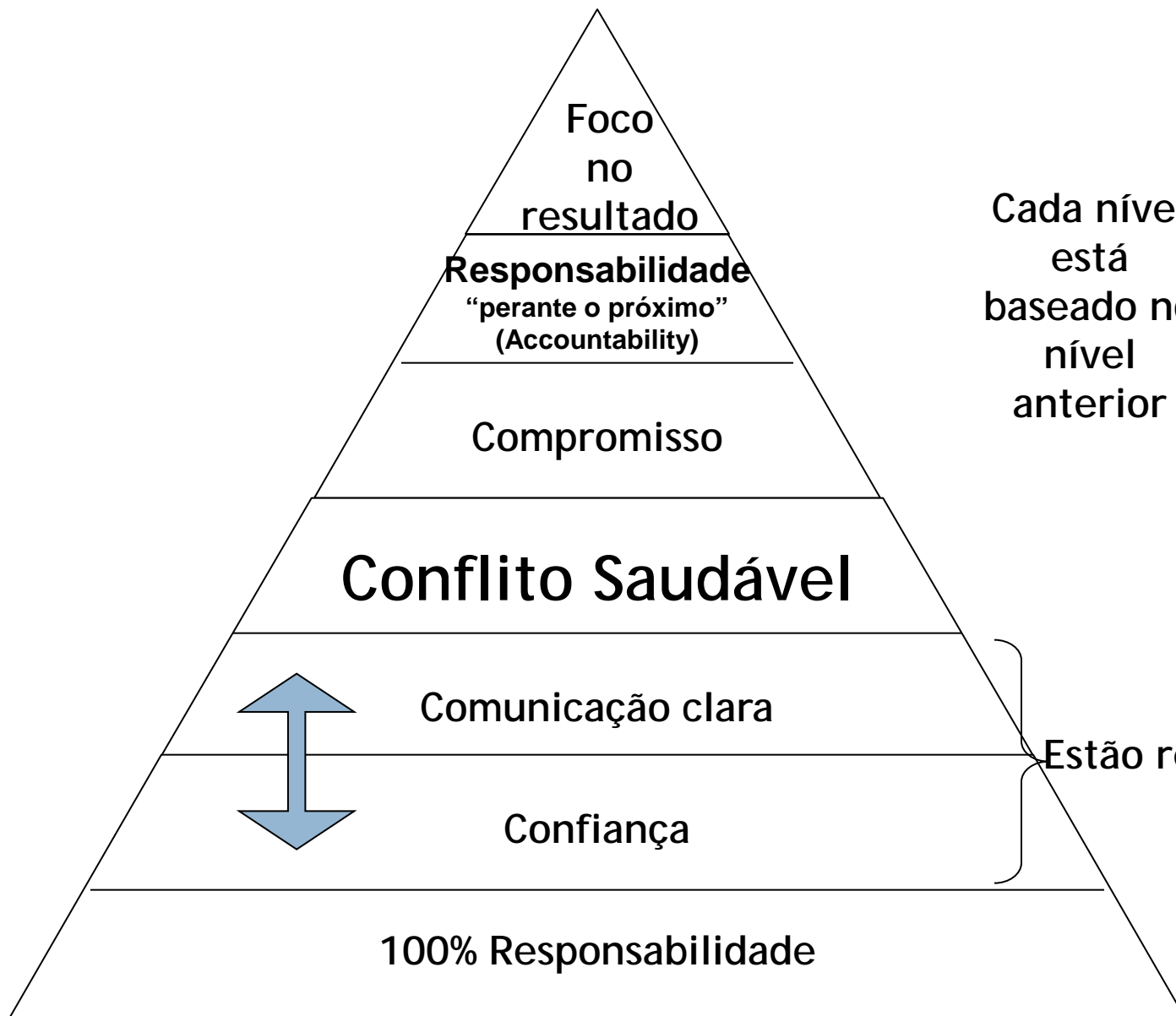
- Escute atentamente
- Não interrompa
- Não fazer suposições
- Faça perguntas esclarecedoras
- Repita o que você ouviu
- Peça para a outra pessoa repetir o que ouviu
- Não aceite acordos ou compromissos confusos



# Revisão

# Confiança / Comunicação Clara - Ações

- Crie um ambiente adequado ao se comunicar
- Não faça suposições sobre o que as outras pessoas sabem ou deveriam saber
- Não faça ou aceite acordos que não sejam claros
- Escute buscando entendimento e pratique a escuta ativa
- Não interrompa ou fale quando outro estiver falando
- Faça perguntas apropriadas e esclarecedoras
- Tente entender o ponto de vista do outro
- Repita o que ouviu resumindo as conclusões
- Busque entender a totalidade bem como os detalhes e pontos específicos.
- Compartilhe seu conhecimento
- Reconheça diferentes estilos de comunicação



# Conflito Saudável

- Conflito saudável é uma condição onde tensão e atritos sobre idéias não são apenas aceitos, mas encorajados.
- Conflito saudável não acontece sem confiança e comunicação clara
- Conflito saudável é a disposição de estar sempre aberto ao aprendizado - buscando continuamente novas idéias, analisando-as e decidindo onde elas se encaixam em nossos pensamentos e ações.



# Conflito Não Saudável

- Tendemos a evitar o conflito porque normalmente não é saudável.
- O Conflito quando não é saudável destrói a confiança e a comunicação.
- Exemplos de conflitos não saudáveis:
  - Atitudes como “Eu estou certo e você está errado” .
  - Ataques pessoais
  - Observações sarcásticas e cínicas

# Como estabelecer conflito saudável

- Busque soluções ganha-ganha
- Pratique 100% Responsabilidade e mantenha auto-controle
- Seja aberto a novas idéias
- Não permita ataques pessoais
- Seja claro ao se comunicar
- Busque a melhor solução, não o consenso

# Conflito Saudável

- Um Conflito Saudável permite que todos sejam ouvidos, saibam que suas sugestões foram consideradas e tenham suas sugestões respondidas
- Isso não quer dizer que todos façam à sua maneira ou concorde com o curso das ações decididas
- O conflito é um catalisador da mudança.
- Cada participante da equipe tem uma visão e contribuição única que pode ajudar à equipe

# Como alimentar a cultura de conflito saudável

- Ouça sem julgar
- Destaque as contribuições individuais
- Reforce as conquistas da equipe
- Exercite a resolução de problemas em equipe

# Benefícios do conflito saudável

- Respeito mútuo e relações satisfatórias
- Equilíbrio pessoal e confiança em si mesmo
- Aprendizado e desenvolvimento
- Efetividade e produtividade
- Alinhamento com a missão e a visão
- Comunicação e cooperação
- Maior energia e motivação
- Criatividade e inovação



# Revisão

# Conflitos Saudáveis - Ações

- Pratique a exposição de idéias e a participação individual nos debates.
- Promova conflito de idéias, e não de questões pessoais
- Comunique-se de forma respeitosa
- Promova a crença de que nenhuma idéia é ruim
- Incentive as pessoas a dar idéias para alavancar outras idéias
- Resolva rapidamente os conflitos para que não se tornem pessoais
- Resolva os conflitos de forma direta. Não triangule
- Propicie um clima no qual todos se sintam "seguros"
- Estabeleça e utilize normas para o time
- Aja conforme a visão comum e o propósito mútuo






# Comprometimento

- Comprometimento é quando os indivíduos estão ativamente comprometidos e dedicados a buscar o sucesso com ações de longo prazo
- Comprometimento com todas as ações, sejam elas grandes ou pequenas
- Seu comprometimento não depende do comprometimento ou ação dos outros

# Comprometimento

- Comprometimento é alcançado quando todos contribuem no processo de decisão/ação
- Comprometimento não depende de consenso ou ações individuais. Tem a ver com seguir as medidas definidas
- Peça o compromisso individual cada vez que uma decisão é tomada



O comprometimento individual com o esforço do grupo - é assim que se constrói um trabalho em equipe

*Vince Lombardi, treinador de futebol americano*

# Vantagens do comprometimento

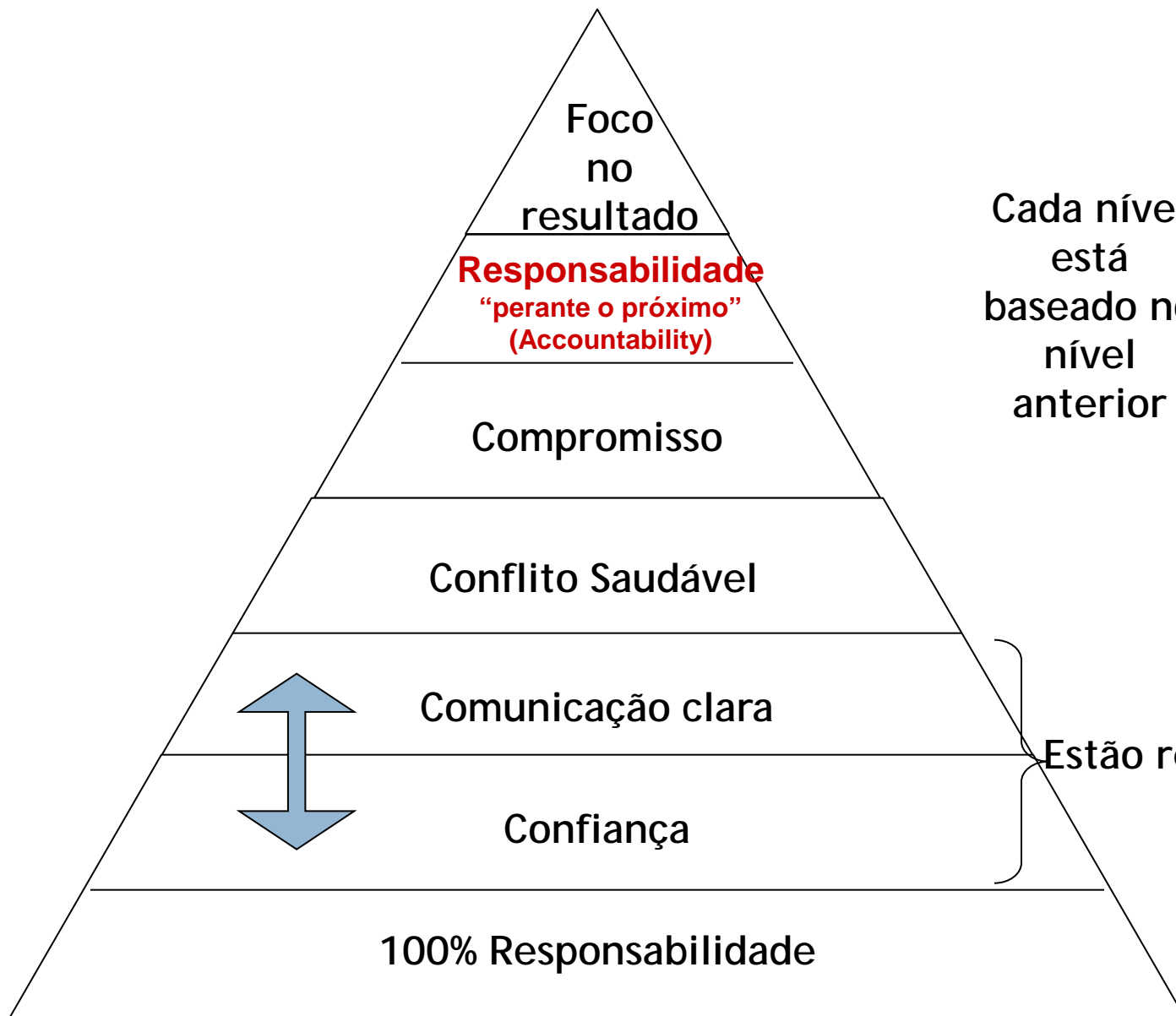
- Superação das dificuldades
- Vitória frente ao desânimo
- Promessa e força para executar
- Equipe de alta performance
- Sucesso e orientação para os resultados



# Revisão

# Comprometimento - Ações

- Todas as idéias devem ser ouvidas
- Envolver todos no processo
- Pergunte se todos estão comprometidos ou busque outros métodos para conseguir o comprometimento de cada um
- As expectativas devem ser claras, compreensíveis e específicas
- Resuma as expectativas antes de buscar o comprometimento.
- Você não precisa estar de acordo com todos os detalhes para se comprometer com a decisão do time



# Responsabilidade

“perante o próximo”  
(Accountability)

- Um compromisso e obrigação, consigo mesmo e com os outros, para entregar os resultados específicos e definidos
- Responsabilidade (Accountability) é uma palavra que por si só diz tudo.
- É evitar triangulação



# Responsabilidade

“perante o próximo”  
(Accountability)

- Responsabilidade é a disposição dos membros da equipe de assegurar que ele próprio e cada membro seja responsável por:
  - ▲ Assumir compromissos
    - “Cumprindo o que eles prometeram fazer, dentro do prazo combinado.”
    - “Cumprindo o que eu prometi fazer, dentro do prazo combinado”
  - ▲ Demonstrar comportamento de time adequado

# 100 % Responsável vs. Responsabilidade (accountability)

## 100% Responsabilidade

## Responsabilidade (Accountability)

Aceitar o compromisso

Cumprir o compromisso

Compromisso centralizado no "eu"

Comprometimento centralizado no "outro"

Agir ou produzir

Entregar resultados

Fazer a coisa certa

Fazer a coisa certa de maneira correta

Fazer o que deve ser feito

Fazer o que prometeu

"Vou fazer."

"Se não fizer bem, pagarei um preço."

Subjetivo (tarefa)

Objetivo (meta)

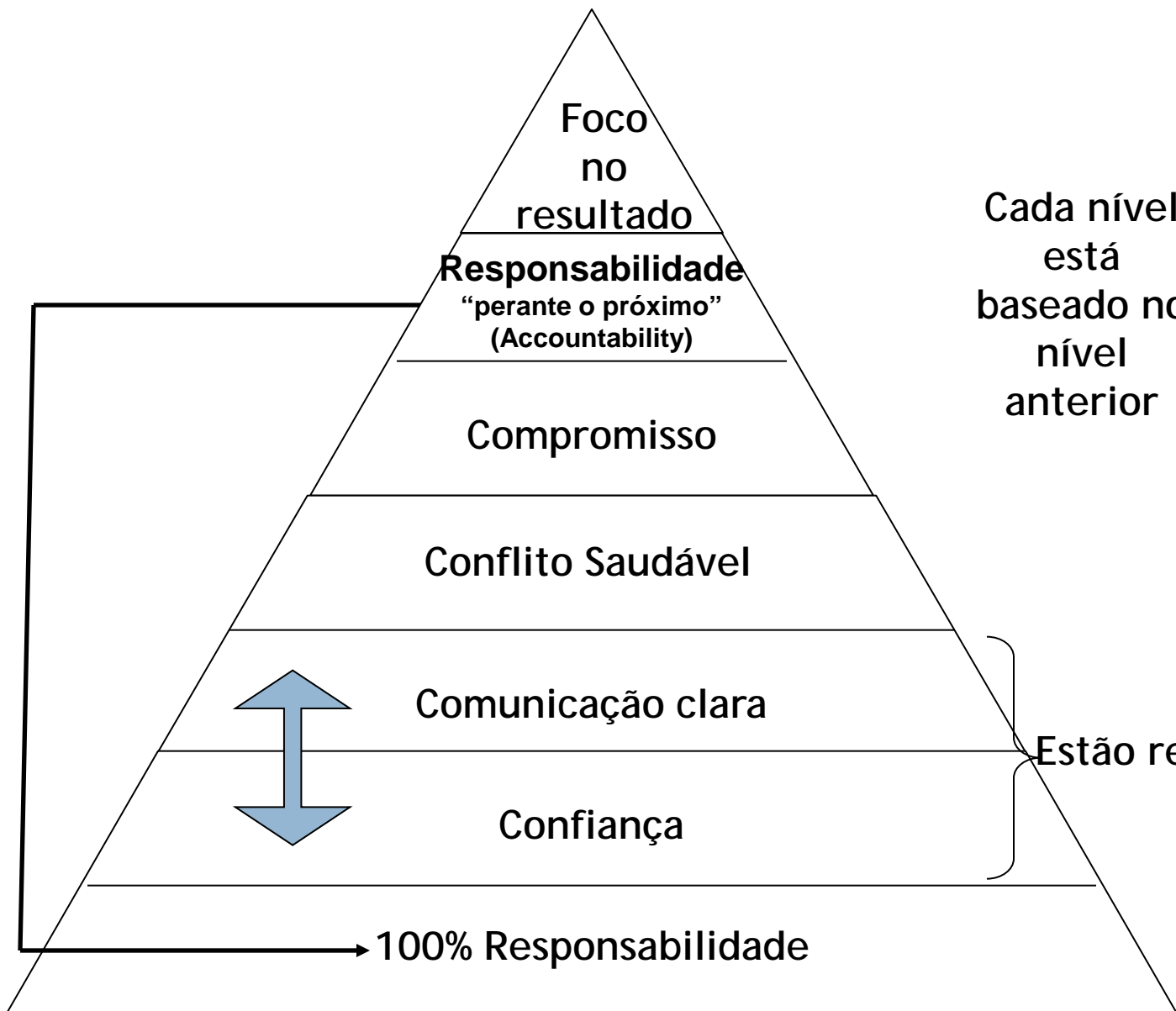
Ter auto-controle para escolher a maneira de como reagir

Manter o seu comprometimento e o dos outros

# Responsabilidade

“perante o próximo”  
(Accountability)

- Responsabilidade: Uma atitude de continuamente se perguntar:  
“O que mais posso fazer para superar às expectativas e atingir os resultados desejados?”
- Isto requer um nível de auto controle que inclui fazer, manter e proativamente responder por seus compromissos. É uma perspectiva que inclui esforços presentes e futuros, evitando explicações de fatos passados.
  - O princípio de Oz



# Responsabilidade

“perante o próximo”  
(Accountability)

- Evitamos cobrar a responsabilidade dos outros para evitar o desconforto interpessoal. Não queremos ferir os sentimentos dos outros, pois acreditamos que irá ferir nossas relações.
- Devemos superar nosso receio de desconforto interpessoal e dar feedback.

# Responsabilidade

“perante o próximo”  
(Accountability)

- O Feedback deve ser:
  - Baseado em fatos (como isso me afeta):
    - Impacto Físico
    - Impacto Emocional
  - Não ser pessoal, e sim focado em circunstâncias, condições e comportamentos.
  - Comunicado de forma clara e objetiva.



# Revisão

# Responsabilidade - Ações

- Não aceite desculpas como justificativa pelos resultados
- Exercite a coragem de chamar a responsabilidade dos outros pelos seus compromissos
- Assuma a responsabilidade das falhas e busque aprender com as mesmas
- O não atingimento dos resultados deve gerar conseqüências quando apropriado.
- Incentive os integrantes do time a colocar em prática os valores e normas da equipe
- Tenha um forte desejo de manter os colegas da equipe motivados



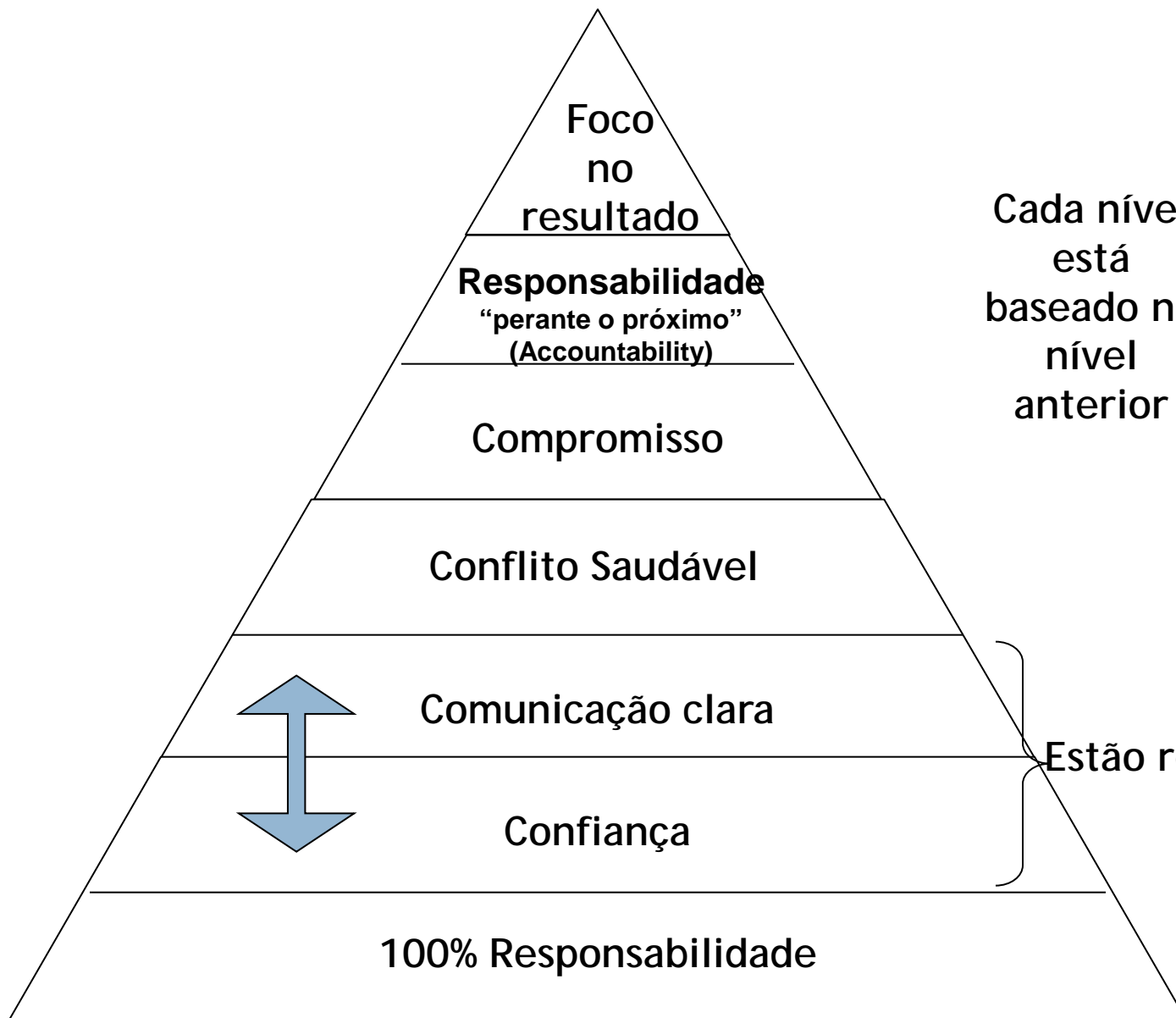


# Foco no resultado

- Metas - Estabeleça metas para o time e mantenha-o focado no cumprimento das mesmas.
- O progresso deve ser medido regularmente e frequentemente.
- Dê feedback do progresso das metas ao longo do processo.

# Foco no resultado

- Foque na execução do processo que as metas serão atingidas.
- Focar na meta sem colocar foco no processo, leva ao fracasso.
- Resultados são atingidos através da implementação dos 6 primeiros princípios para desenvolver uma cultura de disciplina de pensamento e ação no cumprimento de metas e objetivos.





**Revisão**

# Foco no resultado - Ações

- Tenha metas e estratégias claras
- Priorize e planeje de forma correta
- Impulsione as forças e talentos de cada membro da equipe
- As decisões devem ser tomadas através de um propósito e uma visão comum
- Os resultados devem ser mensuráveis
- Cultura de pensamento e ações disciplinados
- Combinar o realismo dos fatos, com a visão de futuro

# Amor “Ágape” como 8º Princípio

- Amor é a chave para cada degrau da “pirâmide” .
- **100% Responsabilidade** implica em reconhecer falhas e não culpar outros - perdão e arrependimento.
- **Confiança** pessoal se adquire convivendo, se relacionando, vivendo experiências.
- Escutar com empatia (verdadeira) é chave para **comunicação clara**.
- Sempre um **conflito** será **saudável** se houver amor. Sempre!
- Nos **comprometemos** e somos **accountable** com quem amamos.

# Amor Ágape - Incondicional



Cada um dos níveis são construídos sobre o nível anterior

Foco em Resultados

*Accountability*

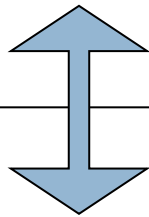
Comprometimento

Conflito Saudável

Comunicação Clara


Confiança

100% Responsabilidade



Estão ligados



- 
- Mat 22:36 Mestre, qual é o grande mandamento na lei?
  - Mat 22:37 Respondeu-lhe Jesus: Amarás ao Senhor teu Deus de todo o teu coração, de toda a tua alma, e de todo o teu entendimento.
  - Mat 22:38 Este é o grande e primeiro mandamento.
  - **Mat 22:39 E o segundo, semelhante a este, é: Amarás ao teu próximo como a ti mesmo.**
  - Mat 22:40 Destes dois mandamentos dependem toda a lei e os profetas.

# Meu próprio plano de ação

Princípio	Para vivenciar este princípio plenamente, trabalharei no seguinte. . .
100% Responsabilidade	
Confiança	
Comunicação clara	
Conflito Saudável	
Comprometimento	
Responsabilidade - “perante o próximo” (Accountability)	
Foco no resultado	