

UFCD 7844 GESTÃO DE EQUIPAS

EFA NS - TÉCNICO DE RESTAURANTE / BAR

Objetivos Gerais:

Organizar e gerir equipas de trabalho.

Comunicar e liderar equipas de trabalho.

Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes.

Reconhecer as especificidades e os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa.

Objetivos Específicos:

- Identificar e analisar o conceito de equipa
- Compreender a importância da organização do trabalho em equipa
- Identificar e adequar comportamentos e atitudes pessoais ao trabalho em equipa
- Reconhecer e valorizar oportunidades de mudança na equipa
- Definir estratégias de gestão do trabalho em equipa
- Identificar e aplicar as diversas técnicas de motivação e dinamização de equipas
- Reconhecer e aplicar as regras da comunicação eficaz num contexto de trabalho de equipa
- Aplicar as principais estratégias de gestão de conflitos
- Constatar a importância da liderança numa equipa
- Identificar e seleccionar diversos tipos de liderança
- Reconhecer a importância de um trabalho de excelência para o sucesso de uma equipa

Equipa

Conjunto ou grupo de indivíduos aplicados na realização de uma mesma tarefa ou trabalho.



Equipa

No desporto, equipa é um grupo de duas ou mais pessoas que juntas, tomam parte numa competição desportiva, cujos resultados vão depender do esforço e do trabalho conjunto de todos os membros.



Equipa



Um outro bom exemplo de trabalho em equipa é o das formigas e gafanhotos, que se dividem para recolher alimentos e se um não faz a sua parte, todo o resto fica comprometido.

- Este é um modelo de união e força.

Equipa

Trabalho em equipa é um sistema de trabalho desenvolvido por um grupo de pessoas, onde todos se dedicam na realização de uma tarefa, onde geralmente um dos participantes assume a liderança.

Equipa

Numa equipa multidisciplinar reúnem-se especialistas em diversas áreas, permitindo uma troca e uma abrangência maior de conhecimentos, buscando um mesmo objetivo.

Equipa

STAFF

A expressão em inglês "staff", que significa pessoal, grupo ou corpo de assistentes, corpo docente ou quadro de funcionários, é muito usada, para nomear uma equipa de apoio ou suporte no desenvolvimento de qualquer atividade.

Grupo vs Equipa

Grupo é:

Um sistema de relações sociais, de interações recorrentes entre pessoas. Pode ser definido como uma coleção de várias pessoas que compartilham certas características, interagem uns com os outros, aceitem direitos e obrigações como sócios do grupo e compartilham uma identidade comum

A existência de um grupo social, implica que os indivíduos se percebam de alguma forma afiliados ao grupo

Equipa é:

Um grupo de pessoas que se junta para alcançar um objetivo em comum, pode ser definido como um pequeno grupo de pessoas com habilidades complementares, que trabalham juntas com o fim de atingir um propósito comum pelo qual se consideram coletivamente responsáveis,

Ou dito de uma outra forma:

- Um grupo com funcionamento qualificado, que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los de forma compartilhada; a comunicação entre os membros é verdadeira, as opiniões divergentes são estimuladas. A confiança é grande, assumem-se riscos; as habilidades complementares dos membros possibilitam alcançar resultados;

Os objetivos compartilhados determinam o seu propósito e direção. O respeito, mente aberta e cooperação são elevados.

Fatores que determinam uma equipa ser funcional ou disfuncional



Equipa funcional

- - Partilha de objetivos;
- - Planeamento e organização;
- - Liderança eficaz;
- - Integração e envolvimento de todos os membros;
- - Interdependência entre os membros;
- - Auto-estima individual;
- - Comunicação aberta e assertiva;
- - Confiança mútua;
- - Respeito pelas diferenças individuais;
- - Resolução construtiva de conflitos.

Equipa disfuncional

- Individualismo;
- Tradicionalismo;
- Autoritarismo;
- Falta de reconhecimento;
- Desconfiança;
- Competição;
- Excesso de confiança;
- Ausência de solidariedade;
- Falta de motivação.

Trabalho em equipa

Vantagens

- ❖ **Mais criatividade;**
- ❖ **Aproveitamento dos pontos fortes de cada indivíduo;**
- ❖ **Mais motivação para as metas;**
- ❖ **Maior rapidez, produtividade e eficácia;**
- ❖ **Intercâmbio de experiências/conhecimentos;**
- ❖ **Clarificar a nossa maneira de pensar;**
- ❖ **Aprender a lidar com as críticas;**
- ❖ **Espírito de interajuda e confiança;**
- ❖ **Mais soluções para diferentes problemas.**

Desvantagens

- ❖ **Maior probabilidade de distração;**
- ❖ **A procura de liderança poderá causar conflitos;**
- ❖ **Diferentes personalidades poderão causar conflitos;**
- ❖ **Dificuldade em implementar métodos de trabalho eficazes;**
- ❖ **Ausência de chefia poderá causar desmotivação;**
- ❖ **Mal entendidos relativamente às funções atribuídas a cada elemento;**
- ❖ **A falta de produtividade poderá causar desequilíbrio produtivo na equipa.**

Trabalho em Equipa, Personalidade e Relacionamento

- O bom funcionamento de uma equipa vai depender da personalidade de cada elemento da equipe e do relacionamento entre eles. Alguns tipos de personalidade são mais compatíveis com outros e quando dois tipos de personalidade compatíveis trabalham juntos, a equipe sai beneficiada.

Trabalho em Equipa, Personalidade e Relacionamento

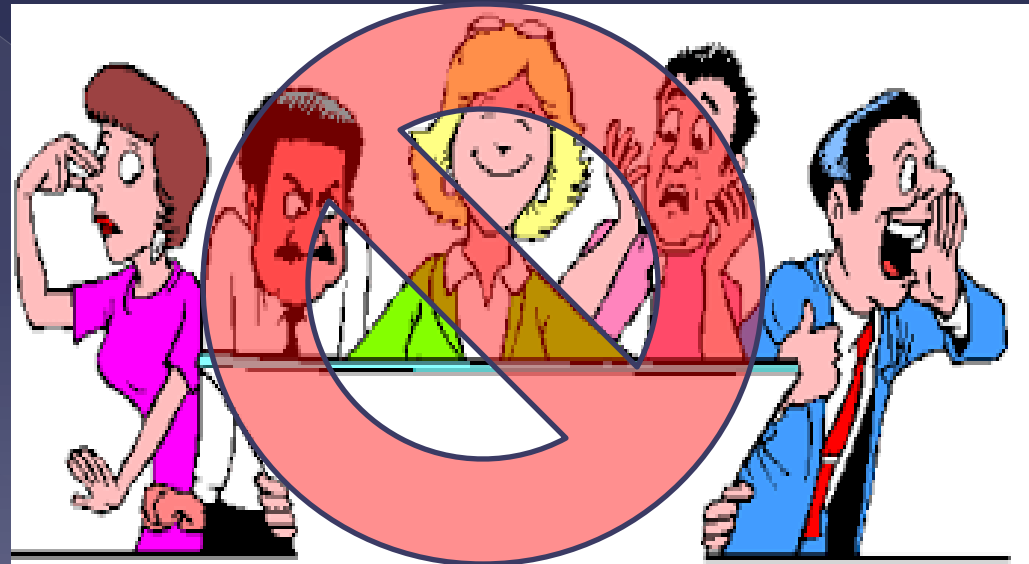
Um ambiente saudável e agradável é também essencial para o trabalho em equipa.

Desta forma, cada elemento deve colocar a equipa em primeiro lugar e não procurar os seus próprios interesses.

Além disso, é importante haver empatia para que trabalho exercido seja o mais eficaz e prazeroso possível.

Trabalho em Equipa, Personalidade e Relacionamento

Trabalhar em equipa requer muitas horas de convivência, e por isso, a harmonia e respeito devem ser cultivados em todas as ocasiões.



Cuidados a ter para manter a coesão e foco na tarefa a executar

A tarefa deve estar claramente definida para todos os elementos, nomeadamente nos seguintes aspetos: objetivos, benefícios e estratégias a utilizar em caso de conflito;

Cuidados a ter para manter a coesão e foco na tarefa a executar

- ◉ Desdramatização de situações difíceis;
- ◉ Motivação para o sucesso;
- ◉ Forte coesão.

- O trabalho em equipa deverá ser considerado como uma possibilidade de troca de ideias, de adquirir conhecimentos e de fazer amizades, ajudando o indivíduo a crescer enquanto profissional, mas também enquanto pessoa.

Agressividade

Uma pessoa que tende a utilizar este estilo pensa:

“Eu sou capaz de ganhar a qualquer um.”

Por todas estas atitudes e comportamentos não se consegue criar um ambiente de partilha e cooperação, bem pelo contrário, cria-se hostilidade e desânimo por parte daqueles que sentem que não são ouvidos nem úteis para a realização da tarefa.

Passividade

- Neste estilo torna-se difícil tomar iniciativa, realizar o que se pretende e satisfazer os seus objetivos pessoais, atribuindo-se o sucesso a ter-se sorte. Nestas pessoas reconhece-se um contacto visual evasivo, gestos nervosos e uma linguagem hesitante com bastantes pausas.

Passividade

- Este conjunto de comportamentos evidencia ansiedade, reduzindo o impacto da mensagem que está a ser transmitida verbalmente, não gerando por isso, confiança nos que o/a rodeiam. Por se evitar conflitos ao máximo, acaba-se por deixar agravar problemas.

Assertividade

- O estilo assertivo permite ao indivíduo agir no seu interesse, defender-se sem ansiedade excessiva, expressar os seus sentimentos de forma honesta e adequada e fazer valer os seus direitos sem negar os dos outros indivíduos.

Assertividade

- Uma pessoa assertiva é capaz de exprimir o mais diretamente possível o que pensa, o que quer, o que deseja, escolhendo um conjunto de comportamentos e atitudes adequadas para o local e o momento.
- A assertividade implica por isso dois tipos de respeito: o respeito por si próprio e o respeito pelos outros.

Assertividade

- Estas pessoas conseguem gerar no seio de um grupo um ambiente de confiança, partilha e cooperação. Os problemas que surgem são analisados abertamente e as soluções são ponderadas por todos. Existe por isso espaço e tempo para todos.

Comunicação

É impossível não falar de comunicação, sobretudo quando estamos a trabalhar competências de empregabilidade! Porquê?

- **1 - É impossível não comunicar!**
- **2 - Se está numa equipa e depende de alguém para alcançar objetivos, é necessário transmitir a mensagem de forma eficaz!**

Comunicação

Pretendemos então aprofundar os conhecimentos nesta área e desenvolver algumas técnicas de forma a tornarmo-nos melhores comunicadores!

Competências para Comunicar e Trabalhar em Equipe:

1. Processo de Comunicação
2. Barreiras na Comunicação
3. Estratégias
4. Comunicação Não-Verbal
5. Comunicação e Trabalho em Equipe
6. Estilos de Relacionamentos Interpessoais

1. Processo de Comunicação

Depois das necessidades fisiológicas, que determinam a sobrevivência física do ser humano, a comunicação é a mais vital de todas as necessidades.

1. Processo de Comunicação

**Objetivo de todas as formas de
Comunicação:**

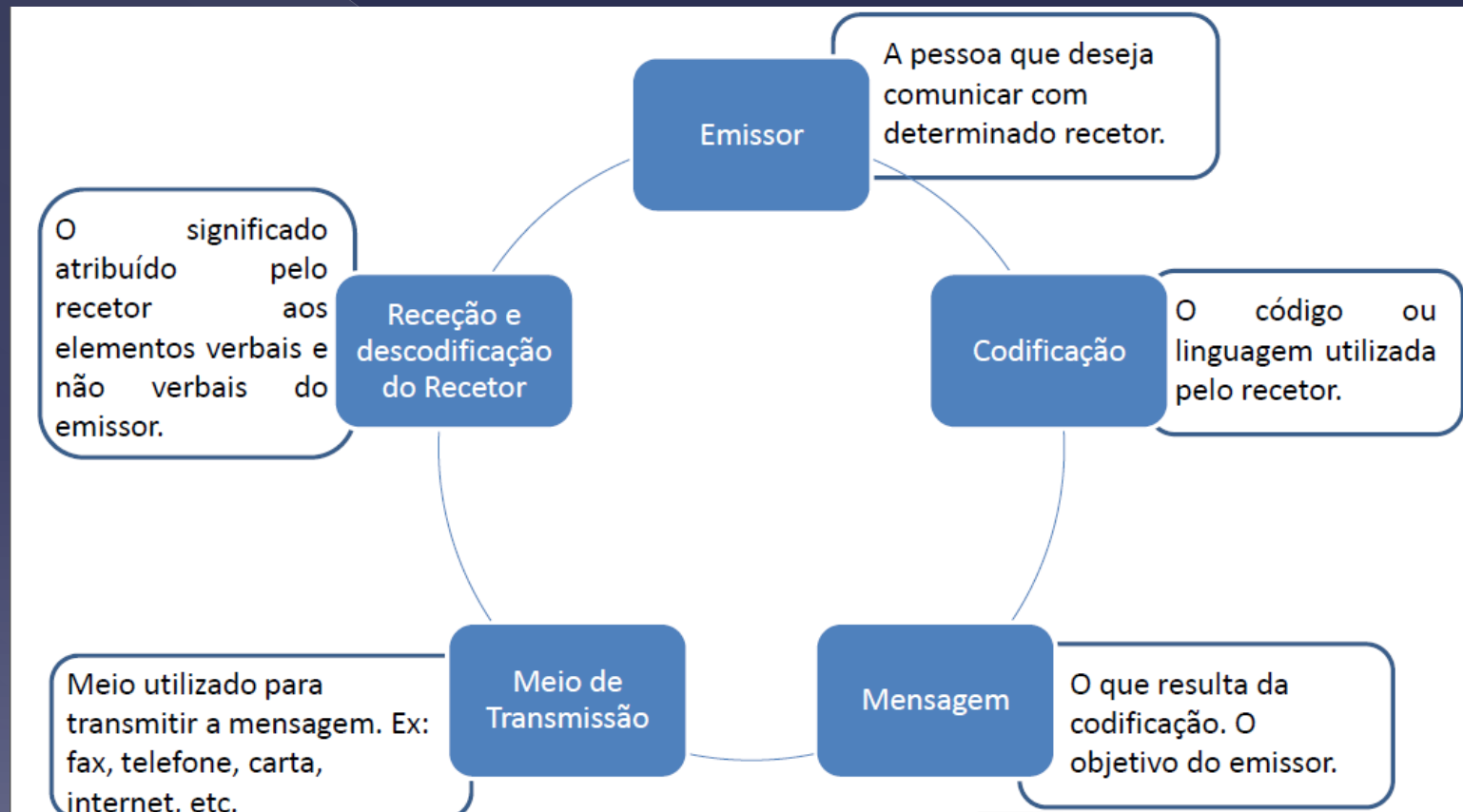


Transmitir uma mensagem aos
recetores.

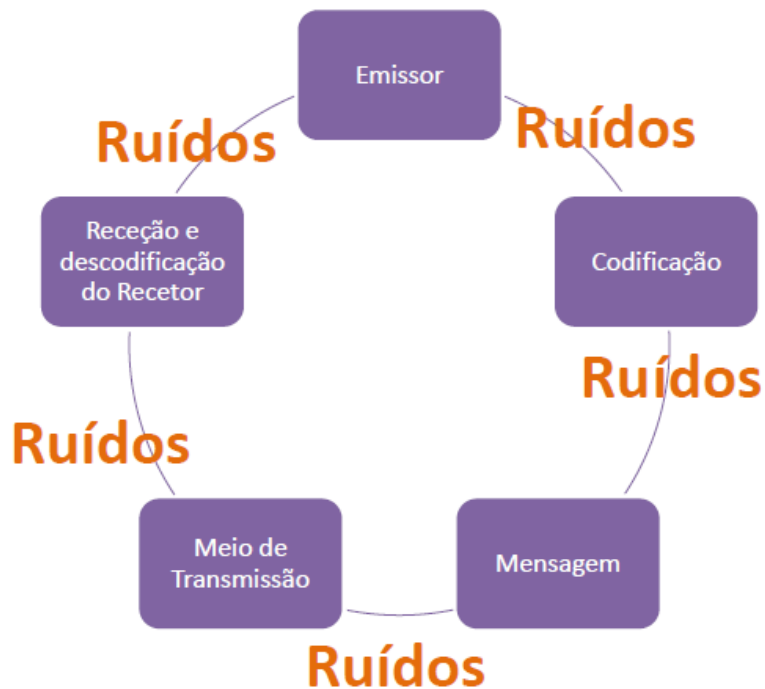
Formas de comunicação



Elementos envolvidos no Processo de Comunicação



Dificuldades na comunicação



Durante todo este processo existem vários fatores que dificultam a transmissão da informação.



Ruídos na Comunicação

Quando a mensagem chega ao recetor, a ideia principal percebida é parcialmente diferente da ideia inicial.

“Era uma vez um homem que se chamava Albinus e vivia em Berlim.

Era rico, respeitável, feliz; certo dia abandonou a mulher por causa de uma jovem amante; amou, não foi amado; e sua vida acabou em desastre.”

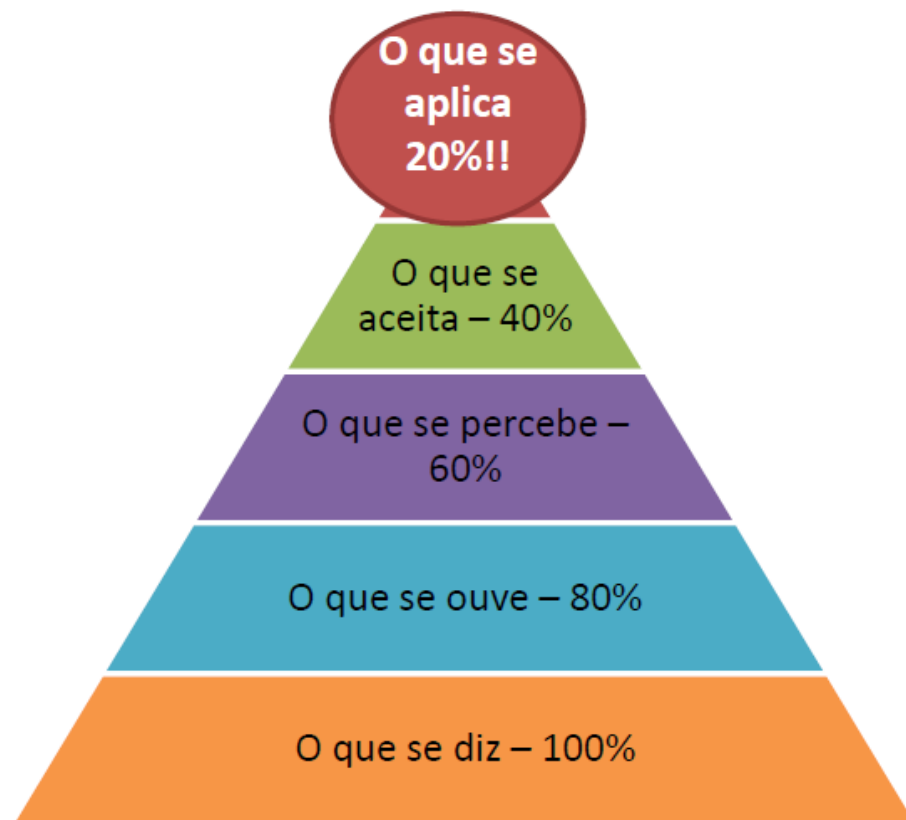
Vladimir Nabokov

Dificuldades na comunicação

Os resultados da comunicação:

Mais...

É ainda muito difícil que a nossa mensagem possa gerar algum impacto na outra pessoa.



Barreiras na Comunicação

Resolver tarefas ao mesmo tempo

Ouvir “ruído” emocional

Criticar o interlocutor

Compreender a velocidade de discurso por oposição à velocidade do pensamento

Sobrecarga de informação

Ouvir ruídos exteriores

Resolver tarefas ao mesmo tempo

Não utilize o tempo em que deve ouvir para pensar na resposta que quer dar.
Se o fizer, não conseguirá prestar atenção ao que o interlocutor está a dizer.

Por isso: uma coisa de cada vez!

Ouvir “ruído” emocional

- Reagimos emocionalmente a certas palavras, conceitos e ideias, e a outros sinais dos interlocutores, como a aparência e os sinais não-verbais.
- Faça um esforço para “calar” as suas próprias reações emocionais para que possa prestar a devida atenção.

Criticar o interlocutor

- Não se deixe distrair por avaliações críticas sobre o interlocutor.
- • Concentre-se no que ele estiver a dizer – na mensagem.

Compreender a velocidade de discurso por oposição à velocidade do pensamento

- A velocidade do discurso é inferior à velocidade com que pensamos. Pode precisar de se concentrar e usar algum tempo mental adicional para clarificar e organizar mentalmente o que o interlocutor está a dizer.

Compreender a velocidade de discurso por oposição à velocidade do pensamento

- Por outro lado, quando o ouvinte está a comunicar numa segunda língua, pode ser importante que o interlocutor abraque a velocidade do discurso.

Sobrecarga de informação

- ◉ Demasiados estímulos ou demasiada informação podem fazer com que seja difícil prestar atenção ao discurso.
- ◉ Tente concentrar-se na informação relevante e nos pontos fundamentais que estão a ser transmitidos.

Ouvir ruídos exteriores

- O ruído audível pode ser extremamente desconcentrante.
- Mas pode minimizar estes ruídos. Por exemplo: baixe o som da campainha do telefone e o som do e-mail no computador quando tiver uma reunião.
- Outros ruídos podem, ainda assim, ser inevitáveis – e.g., barulho provocado por obras no edifício ou no exterior, outras pessoas.

Ruídos na comunicação

O processo de comunicação é influenciado por várias barreiras.

É difícil fazer com que a mensagem chegue a 100% ao recetor.

Liderança

"Liderar significa cuidar de pessoas e desenvolvê-las",

Atividade de exercer a direção de uma
Equipa, implementando os planos, e
motivando as pessoas.

Liderança

Considera-se que existem 3 estilos diferentes (Kurt Lewin):

- autoritário ou autocrático;
- participativo ou democrático;
- delegativo ou “rédea solta”.

Um bom Líder usa os 3 estilos apropriadamente.



Líder Autoritário

Um Líder autoritário informa a sua Equipa das suas atividades, sem lhes pedir opinião.

- Este estilo pode ser usado quando se tem toda a informação, o tempo é curto, e a Equipa está motivada.
- Este estilo não implica ser rude com as pessoas.
- Este estilo não deve ser usado com frequência.

Líder Participativo

Um Líder participativo inclui a Equipa na tomada de decisões, mantendo contudo o poder de decisão final.

- Este estilo não é um sinal de fraqueza, mas antes de força respeitada pela Equipa.

Normalmente, um Líder não tem a informação toda.

Este estilo é de benefício mútuo.

Líder Delegativo

- Um Líder delegativo possibilita que os membros da Equipa tomem decisões, sendo no entanto responsável por elas.
- • Este estilo deve ser usado quando os membros da Equipa têm a capacidade de tomar decisões, resultando da delegação de tarefas.
- • Este estilo não é para culpabilizar terceiros, sendo antes a consequência de se confiar na Equipa.

Exemplo de Liderança

Um bom exemplo de Liderança é:

- informar a Equipa que um procedimento não está correcto, e que tem que ser substituído (autoritário);
- discutir e pedir sugestões para a criação de um procedimento novo (participativo);
- delegar as tarefas para a implementação do novo procedimento (delegativo).

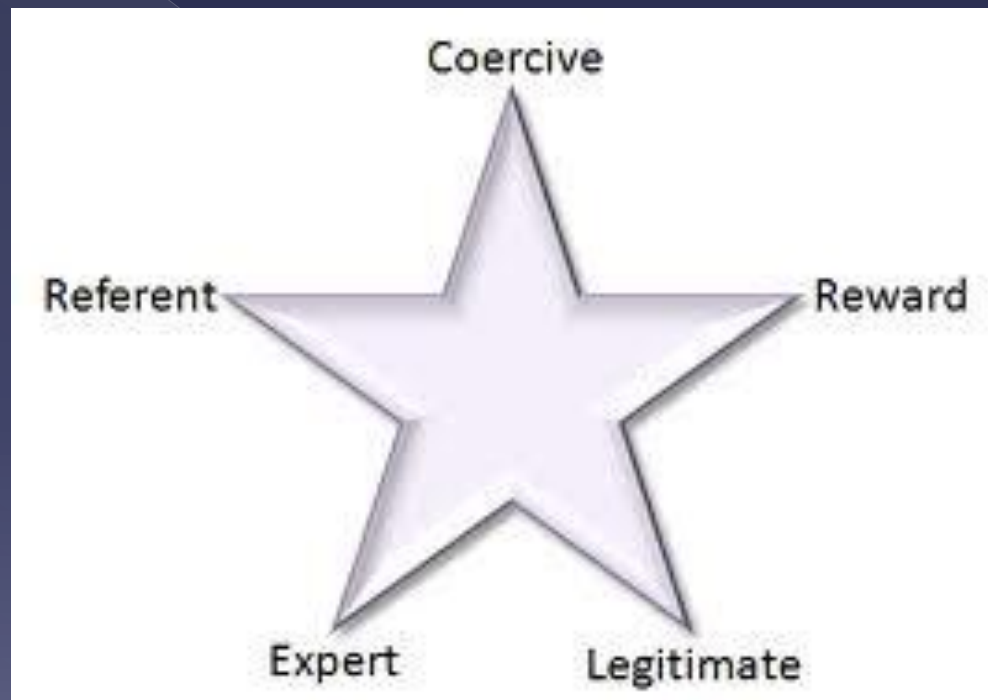
Condicionantes da Liderança

- O estilo de Liderança pode ser condicionado por:
 - • tempo disponível;
 - • relações com a equipa baseadas em confiança;
 - • quem possui a informação;
 - • treino da Equipa e conhecimento que esta tem;

Condicionantes da Liderança

- conflitos internos;
- níveis de stress;
- tipo de tarefa;
- regulamentos e procedimentos estabelecidos.

Poder e Influência



Exercendo a Liderança

O exercício de Liderança deve:

- mostrar o exemplo;
- motivar a Equipa;
- premiar o mérito;
- considerar a penalização de falhas.



Atitudes que não combinam com uma boa liderança:

- **Contradição:** o discurso combina com as atitudes? Se pede uma coisa, mas não age de acordo com as suas orientações, não espere que suas exigências sejam atendidas ou que a equipa o respeite. Dê o exemplo;

Atitudes que não combinam com uma boa liderança:

- **Autoritarismo:** cuidado para não ser aquele chefe que cobra, humilha, reclama, mas não aponta soluções e nem sequer escuta as sugestões dos colaboradores;
- **Paternalismo:** evite proteger os colaboradores. Também procure não ser tolerante demais, com medo de se indispor com as pessoas;

Atitudes que não combinam com uma boa liderança:

- **Inflexibilidade:** seja maleável. Procure entender os seus colaboradores e as suas necessidades. Não trate a todos da mesma maneira, como se cada um não tivesse suas particularidades;
- **Não dá retorno:** o líder que não acompanha os seus colaboradores e não reconhece seus talentos é um líder ruim. Cuidado para não se preocupar mais com os processos do que com as pessoas;

Atitudes que não combinam com uma boa liderança:

- **Desorganização:** um líder deve cumprir prazos, responder a e-mails, lembrar-se do que diz e solicita aos seus subordinados;

Atitudes que não combinam com uma boa liderança:

- **Centralização:** aprenda a delegar e dar autonomia aos membros da equipe. Perca a mania de achar que você faria melhor ou mais rapidamente;
- **Conflitos:** um cargo de liderança exige que você saiba resolver choques e diferenças entre as pessoas que trabalham com você.

Cuidados a ter para manter a coesão e foco na tarefa a executar

A informação deve ser partilhada por todos

Forte coesão

Todos os membros da equipa deverão ter uma autoconfiança equilibrada, pois caso contrário os outros elementos da equipa poderão não ser respeitados

Todo o grupo deverá estar atento a distrações e conseqüentemente, a falhas de produtividade

Todos os membros da equipa deverão ter um pensamento positivo, pois pessoas oportunistas, egoístas e derrotistas poderão inviabilizar todo o trabalho e esforço da equipa;

Desdramatização de situações difíceis

Motivação para o sucesso

Assumir responsabilidades pelos atos e não “empurrar” trabalho para os outros elementos da equipa;

Trabalhar em equipa

Trabalhar em equipa nem sempre é fácil: geram-se conflitos, os indivíduos têm que aprender a fazer cedências, a liderança nem sempre é clara.

Trabalhar em equipa

Vantagens de uma tarefa realizada em equipa:

- > novos desafios,
- > maior eficácia da organização,
- > novos conhecimentos,
- > enriquecimento pessoal através da troca de ideias,
- > responsabilidade distribuída por todos os membros da equipa,
- > espírito de entreaajuda,
- > desenvolvimento de objetivos e expectativas comuns.

Trabalhar em equipa

Cada ser humano é específico, original, e possui as suas reações próprias, e as suas necessidades que procura satisfazer. Por esta razão, no seio das equipas surgem por vezes problemas de comunicação, desmotivação ou conflito.

Trabalhar em equipa

O segredo para o bom funcionamento de uma equipa está precisamente nas peculiaridades que fazem com que cada ser humano seja único, nas suas competências específicas, naquilo de diferente que tem para oferecer ao outro e à equipa.

Trabalhar em equipa



Abraçar as diferenças entre as pessoas e fazer delas o ponto forte duma equipa é a chave para o sucesso da mesma.

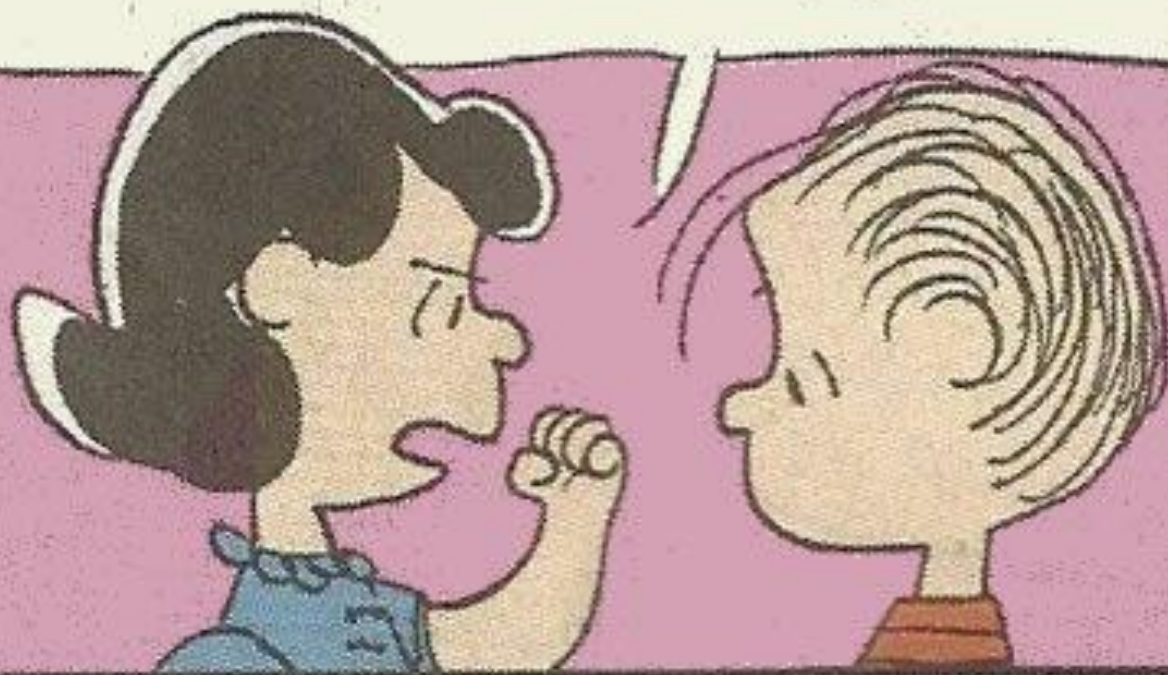
Aceitar que o outro é diferente de nós, e que deve ser respeitado como tal.

A VERDADEIRA EQUIPA

- ◉ Orgulhamo-nos de nós mesmos mas aceitar as nossas ineficácias
- ◉ Elogiar o outro mas criticar construtivamente aquilo que poderia ter feito melhor.

Ir  distinguir uma equipa vencedora de todas as outras

Estes cinco dedos individualmente, eles não são nada, mas em conjunto, eles formam uma arma que é terrível!



OBRIGADA