

Team Coaching Certification
**CERTIFICAÇÃO EM
COACHING DE EQUIPES**



Seminário Internacional
com Dr. Shayne Tracy Ph.D



“Coaching de equipe é um processo de desenvolvimento sistemático com base na maturidade da equipe, onde o Coach usa intervenções planejadas e agendadas, em cooperação com o líder da equipe para aumentar a confiança, colaboração, habilidade de liderança e desempenho em geral da equipe para atingir os objetivos desejados”

Dr. Shayne Tracy

“Uma equipe é um pequeno número de pessoas com habilidades complementares que estão comprometidas com um objetivo, metas de desempenho e abordagem comum e que se colocam mutuamente responsáveis”

O coach fornece um modelo estratégico para a equipe - Os quatro Ps

- A Imagem: Para onde estamos indo?
- O Objetivo: Por que estamos indo para lá?
- O plano: Como vamos chegar lá?
- As Pessoas: Quem está no ônibus? Quem deve estar no ônibus?



Melhorando as metas da equipe

- Colaboração
 - contribuição conjunta de todos os membros da equipe.
- Clareza Total
 - específico e comumente acordados.
- Duração da programação
 - objetivos de curto, médio ou longo prazo.
- Indicadores de sucesso
 - marcos de medição.

As metas devem especificar

- Evidências de que o resultado desejado foi alcançado
- Um período durante o qual o resultado será concluído
- Recursos que a equipe está disposta a comprometer para alcançar o resultado desejado

Formato para o desenvolvimento de metas

- **O QUE:** Demonstração do objetivo a ser alcançado
- **PORQUE:** Relacionada com a missão / declaração de propósito
- **QUANDO:** Prazo
- **COMO:** Plano de ação para atingir a meta

O plano de ação deve responder

- Quem fará isso?
- O que irão fazer?
- Quando será feito?
- Onde? (local, equipamentos, recursos)
- Em qual ordem? (prioridades)
- Quanto vai custar?
- Prazo

Perguntas para estabelecer metas para o objetivo da equipe

- O que a equipe faz que é especial e único?
- O que faltaria na empresa, se você não estivesse lá?
- Qual o objetivo principal da sua equipe?
- Qual sua visão, missão e objetivo?
- Quem da equipe é a melhor pessoa para esclarecer as questões acima?

A janela de Johari

	Informações que a pessoa sabe	Informações que a pessoa não sabe
Informações que todos sabem	Eu sei Arena	Eu não sei Ponto cego
Informações que as pessoas não sabem	Você sabe Eu sei	Você sabe Eu não sei
	Mascara	Potencial
	Você não sabe	Você não sabe

A janela de Johari

Informações que todos sabem

Informações que as pessoas não sabem

Informações que a pessoa sabe

Informações que a pessoa não sabe

Arena

As coisas que eu sei sobre mim mesmo que você também sabe sobre mim. Este conhecimento comum que você e eu sabemos sobre nós mesmos e uns aos outros nos permite construir um relacionamento e trabalhar em conjunto de forma mais eficaz.

Ponto cego

Coisas que você sabe sobre mim que eu não sei que você sabe, que eu sabia a um nível mais profundo, bloqueado, ou não ter notado. Eu preciso descobrir o que você sabe para que possamos desenvolver uma relação de confiança.

Mascara

Coisas que eu sei sobre mim mesmo que você não sabe. I posso ser dissimulado, ou não ter falado ainda. Vou precisar falar mais para aumentar a Arena onde a confiança é desenvolvida e relacionamentos aprofundados.

Potencial

Sempre que nenhum de nós nos conhecemos muito bem. Para trabalhar e interagir com eficácia com os outros, temos de dar informações, e receber feedback sobre nós mesmos. Precisamos diminuir esse para ampliar Arena.

A janela de Johari

Informações que a
pessoa sabe

Informações que a
pessoa não sabe

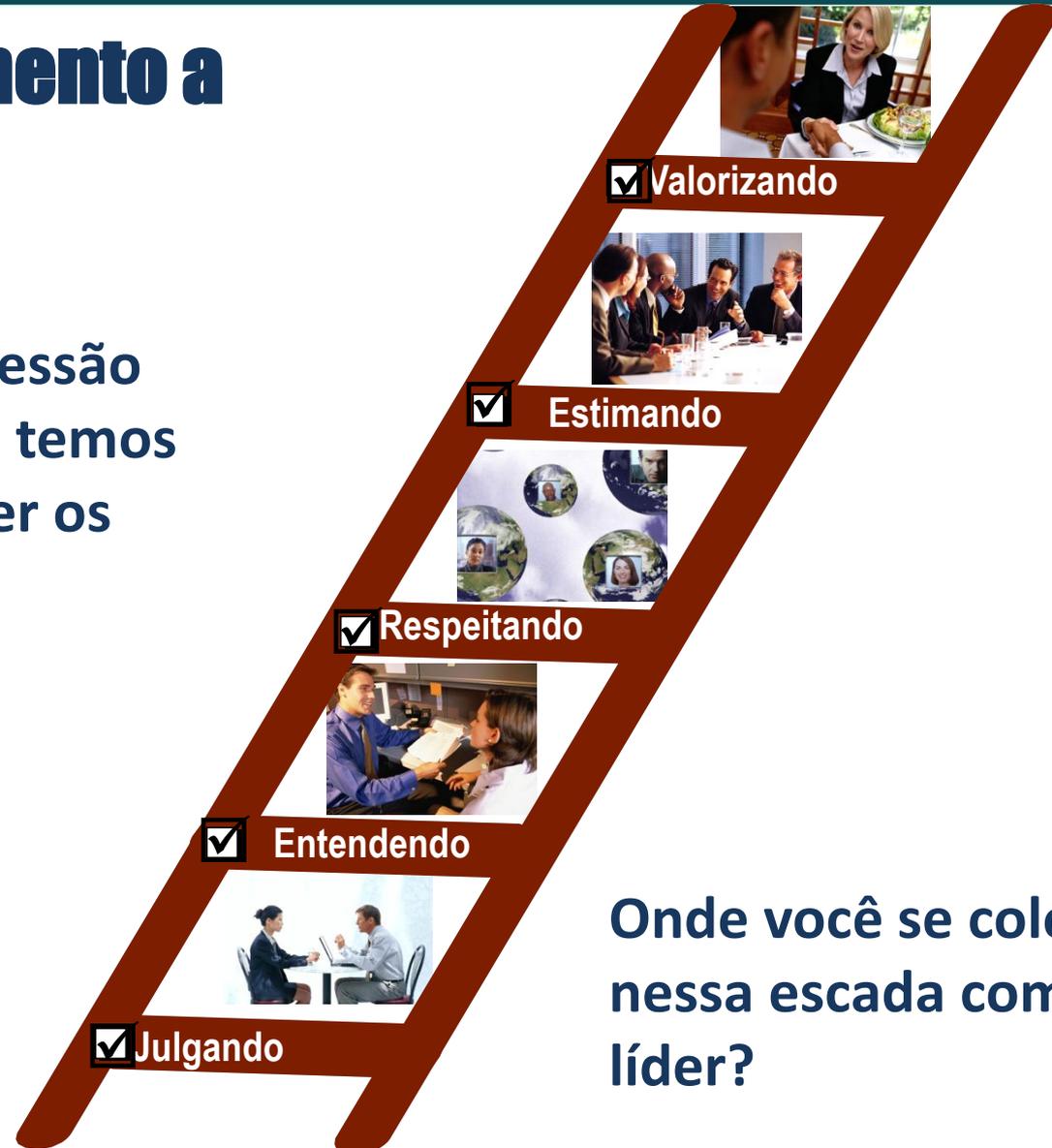
Informações que
todos sabem

Informações que as
pessoas não sabem

Arena

Escada do julgamento a valorização

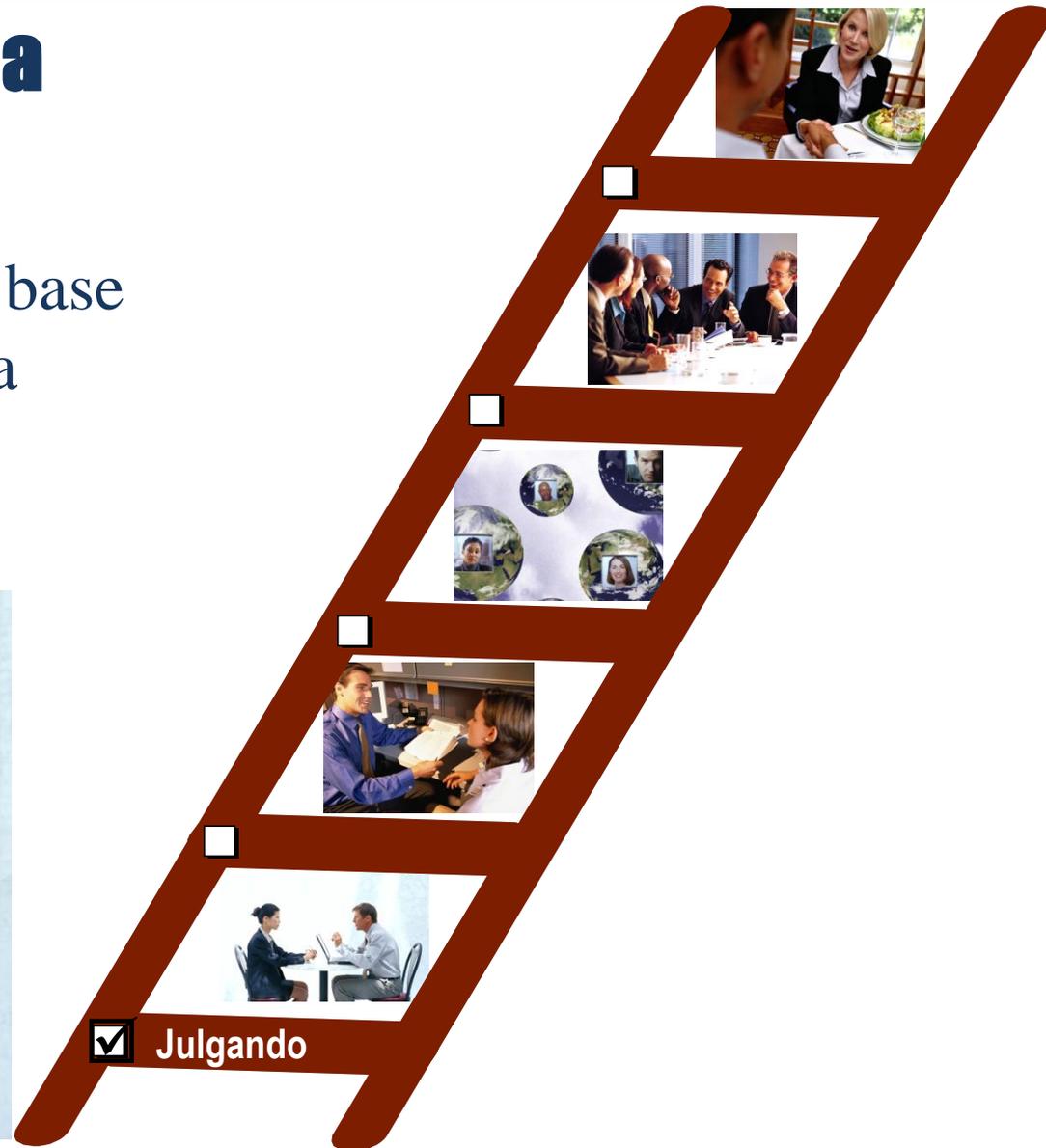
Existe uma progressão natural em como temos a tendência de ver os outros.



Onde você se coloca nessa escada como um líder?

Escada do julgamento a valorização

- Julgar pessoas com base na nossa preferência pessoal



Escada do julgamento a valorização

- Entender como e porque as pessoas não são como nós



Escada do julgamento a valorização

- Respeitar as diferenças sinceramente



Escada do julgamento a valorização

- Estimar que as pessoas são diferentes ao invés de uma cópia de nós.



Escada do julgamento a valorização

- Valorizar as pessoas e extrair o melhor de nossas diferenças.



O melhor das intensões

- Estilo não é tanto o que somos, mas como os outros nos veem e se relacionam conosco.
- Vemos apenas uma “fotografia” do nosso estilo, uma vez que ele muda ao longo do tempo.
- Todos nós desenvolvemos um estilo de comportamento, o qual pode ser ajustado se estivermos cientes das alternativas, fazer escolhas, e praticar a flexibilidade.

O melhor das intenções

- A maioria das pessoas tem a melhor das intenções.
- Seu valor na empresa é reconhecido, e eles enfrentam oportunidades desafiadoras continuamente para manter o sucesso e contribuem com seus companheiros de trabalho, sua empresa e seu próprio futuro.
- As pessoas querem fazer coisas bem, quase por natureza

O melhor das intensões

- Outros, no entanto, quando olham para as pessoas em ação, podem ver a imagem total.
- Eles podem ver alguém que dominando suas coisas, foco na amizade, ou relutantes em mudar.
- Eles só conseguem supor o que essa pessoa está tentando realizar.

O melhor das intenções

- Daí o enigma de fazer coaching eficaz:

Nós nos julgamos por nossas intenções
Os outros nos julgam por nossas ações

Os três componentes da mensagem

- Palavras
 - 7% da mensagem é conteúdo verbal
- Tom de voz
 - 38% do significado virá do tom de voz
- Linguagem corporal
 - 55% da mensagem será da linguagem corporal

Ouvir para construir confiança

- A escuta ativa é fundamental para a construção de confiança na comunicação da equipe
- Sem treinamento formal em habilidades de escuta, possivelmente não atingiremos eficiência superior a 25%

Regras básicas para escuta ativa

- L - Look - Olhar
- I - Interest - Interessar
- S - Silence - Silenciar
- T - Territory - Território
- E - Eye Contact – Contato olho no olho
- N - Nodding – Balançar a cabeça

O desafio da mudança

Mudança organizacional

Comportamento

Atitude

Sistemas de crenças

Conhecimento



Equipes: crucial para gerenciar mudança

- A mudança pode ser conduzida de cima para baixo: o melhor é ser liderada de cima e guiado de baixo
- Mude a compatibilidade em uma equipe baseada na flexibilidade, agilidade e habilidades de gerenciamento de mudanças
- As equipes que trabalham bem nem sempre lidam bem com a mudança

Três estilos de equipe pra habilidade de mudança

- Equipe fixa:
 - evita, desvia, resiste à mudança, não é flexível
 - atitudes negativas, concentra-se em problemas
- Equipe fluida
 - aceita mudança, mas não abraça
 - não pega ou gruda, reúnem-se por queixas
- Equipe flexível
 - mudança é antecipada, avaliada com antecedência e assimiladas
 - mudança é reconhecida como uma constante

A equipe fixa

- Requer estrutura e rotina
- Detalhista; uma coisa de cada vez
- Baseia-se em fatos e números
- Requer prova
- Prefere tarefa a processo
- Prefere situações de baixo risco
- Resistentes à mudança

A equipe fluida

- Não gosta de rotina e estrutura rígida
- Criativa, prospera em comunicação
- Baseia-se na intuição
- Receptivo a arriscar
- Relacionamentos críticos para a satisfação no trabalho
- Prefere o processo de tarefa
- Falta de habilidades para fazer a mudança acontecer

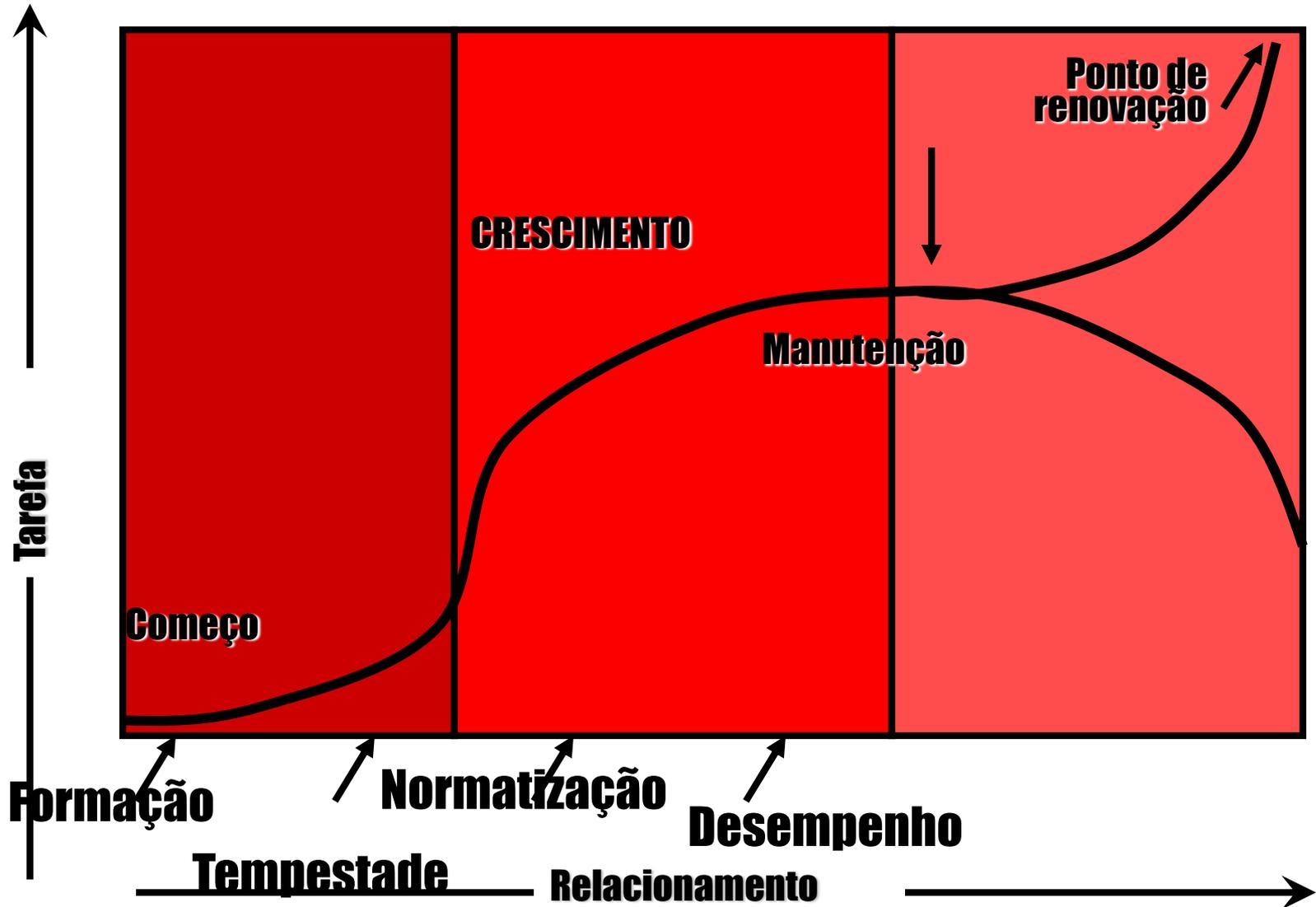
A equipe flexível

- Mix de tarefa e processo
- Equilíbrio entre ideias e lógica
- Mistura de necessidades pessoais e da empresa
- Avalia mudança objetivamente
- Planejamento sólido, resolução de problemas
- Alta compatibilidade de mudança

Estágios no desenvolvimento da equipe

Assuntos e comportamentos

Estágio	Assunto	Tarefa	Comportamento
1. Formação	Consciência	Orientação	Dependência
2. Tempestade	Conflito	Resistência	Hostilidade
3. Normalização	Cooperação	Comunicação	Conexão
4. Desempenho	Produtividade	Resolução de problemas	Interdependência
* Suspendendo	Separação	Fechamento	Celebração



Ação de equilíbrio do coach e do líder

O coach e o líder equilibram:

- Processo e estrutura
- As pessoas e tarefas
- Envolvimento e resultados
- Forma de processos:
- Comportamento dos membros do grupo
- Resultado do trabalho do grupo

Definindo o comportamento da equipe

- Trabalho da equipe
 - Esforços para definir e realizar resultados
- Manutenção de comportamentos da equipe
 - Sobreviver, regular, crescer e se fortalecer
- Comportamentos perturbadores para o Time
 - Interesses pessoais
 - Impedimento de processo
 - Impedir os esforços da equipe

Facilitação é intervenção

- Uma intervenção é qualquer coisa que o facilitador, consciente ou inconscientemente diz ou faz para influenciar o grupo e maximizar o envolvimento e resultados e alcançar os resultados desejados

Fazendo reuniões de equipe

- As reuniões são uma parte vital do processo de construção e desempenho da equipe.
- As reuniões devem ter um propósito claro e tanto a tarefa quanto os processos são bem examinados.

Tipos de reunião

- Informativa
 - A função é informar - mais uma forma
- Coleta de opiniões e informações
 - Fluxo bidirecional de informações e ideias
- Integração de tomada de decisão
 - A equipe chega a um consenso: incentivar o compromisso
- Resolução de conflitos de interesse
 - A resolução de conflitos
- Reunião amplificadora
 - Reuniões criativas para entreter novas ideias

Oportunidades de coaching de equipe

- Desenvolver uma declaração de missão, posto em uma área comum da equipe.
- Desenvolver metas claras, referem-se a eles no início de cada reunião.
- Definir papéis significativos e responsabilidades claras.
- Rever papéis e metas de curto prazo como a mudança projetos.
- Equilibrar as necessidades individuais e habilidades com as funções da equipe.
- Estabelecer procedimentos para a solução de conflitos.
- Não interrompa.
- Esclarecer as informações que você não entender.

Oportunidades de coaching de equipe

- Conversar entre si no intervalo das reuniões.
- Deixar que todos falem antes de decidir.
- Incentivar e desenvolver ideias e iniciativa de cada um.
- Usar feedback construtivo.
- Confronte desacordo.
- Não avance até time alcançar consenso.
- Dê ao líder um feedback honesto.
- Envolver o líder em eventos importantes e decisões.

Fornecendo Feedback

- Descreva (não avaliem) ações ou resultados observados
- Seja específico, não geral
- Concentre-se em um comportamento que pode ser mudado
- Faça perguntas abertas para determinar a intenção
- Pergunte o que poderia ser feito de forma diferente
- Certifique-se que o feedback é oportuno
- Discuta ação alternativa
- Chegar a acordo sobre como lidar com futuras situações semelhantes

Consenso de equipe

- Valor do consenso supera o tempo que leva
- Decisão refletindo todos os pontos de vista que todos podem suportar sem concordar totalmente
- Consenso em equipes temporárias ou multifuncionais depende da equipe direcionar para a perícia de seus vários membros individuais

Meta do Coach: Alcançar a responsabilidade

- Investimento = Responsabilidade = Compromisso
- Se não há investimento, não há propriedade, portanto, não há nenhum compromisso
- Para alcançar a propriedade, apresentar a situação, e convidar opinar para a solução
- Quando as pessoas investem o seu tempo, energia, criatividade, emoção e ideias, eles vão atingir a propriedade

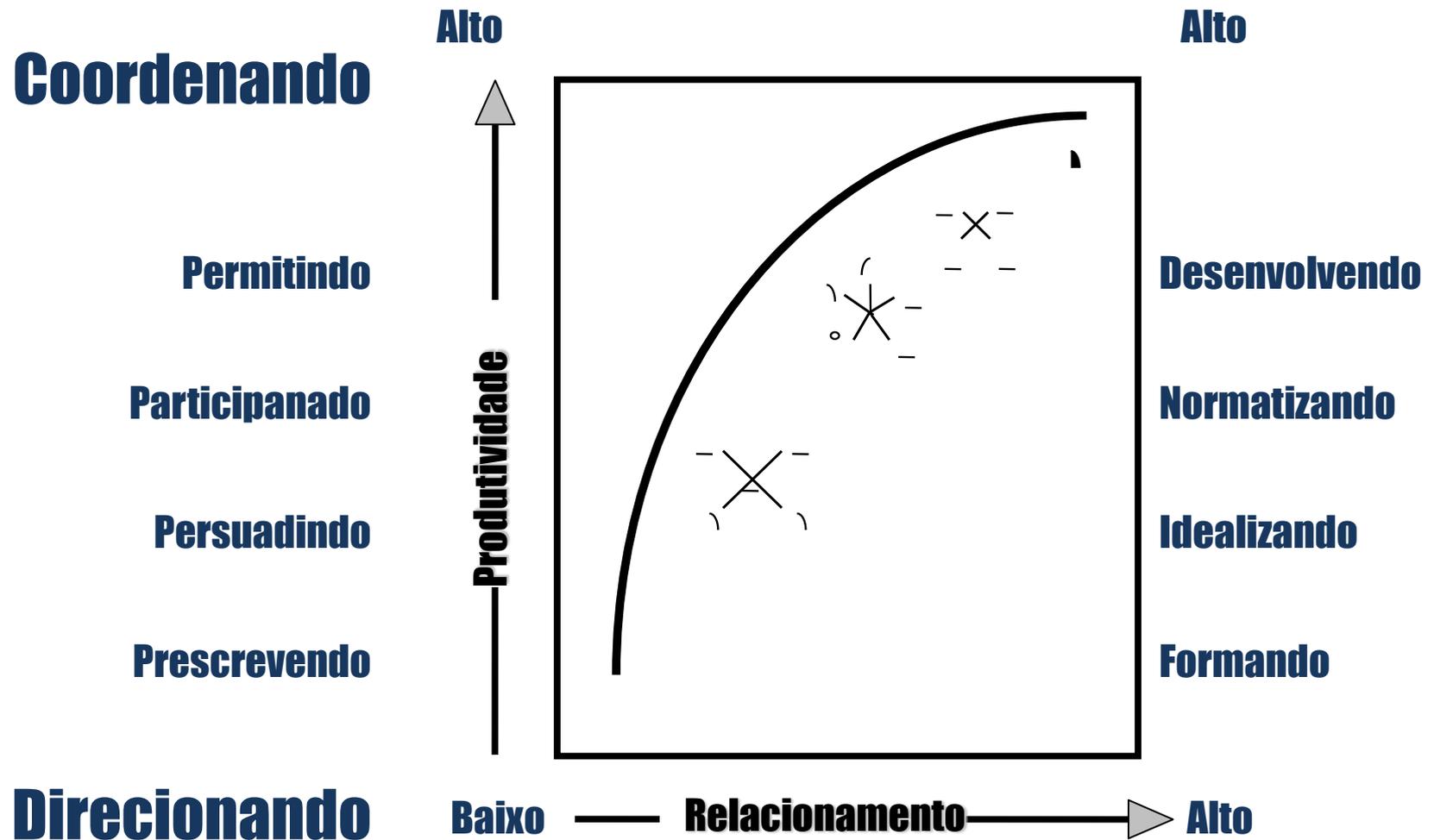
Três habilidades para resolução de problemas de equipe

- 1_ Fazer brainstorming criativo para identificar uma gama de soluções possíveis
- 2_ Manter o controle de ideias e fatos de forma sistemática como eles são desenvolvidos para evitar a perda de boas ideias e de ser capaz de integrar e sintetizar de forma eficaz
- 3_ Peneirar as melhores ideias e selecionar uma solução que seja viável, rentável e apoiada por toda a equipe

O modelo da aerodinâmica da Harvard Business School – Recurso do coach

- O que exatamente é o problema?
- Quais são as possíveis causas?
- Qual é a causa mais provável?
- Quais são todas as soluções possíveis?
- Qual é a melhor solução e por quê?
- Quem vai implementá-la?
- Dentro de que linhas de prestação de contas?
- Dentro de que prazo?

Estilo de liderança e equipes



Lidando com conflito

- O conflito é uma luta entre princípios ou objetivos opostos
- Presente na natureza; natural, nem positivo nem negativo
- Padrão de interferência de energias
- A natureza usa o conflito para a mudança
- Pode ser capitalizados como catalisador para a mudança, ou pode resultar em viscosidade, a inércia

As muitas faces de conflitos de equipe

- expectativas não correspondentes
- Choque de estilos, valores e opiniões
- Competição pelo poder, recursos ou reconhecimento
- Conflitos interpessoais e entre grupo
- Idade, sexo, etnia, diferenças
- Diferentes prioridades em equipes multifuncionais / gestão

Quatro níveis de conflito

- 1_ Fato, informação, nível de dados (emocional)
 - Nós tendemos a tomar uma posição neste nível
- 2_ Nível de políticas / procedimentos
- 3_ Nível de prioridades e propósito
- 4_ Nível de visão e valores
 - Nossos interesses reais mentem neste nível

As quatro faces do conflito

- Luta:
 - Confronto agressivo e intimidação
- Corte:
 - Cortando e colocando-se na frente de outras pessoas
- Voo:
 - Evitando outros membros da equipe
- Alianças:
 - Cliques e coligações, tomando lados

Passos para resolução de conflito ganha/ganha

- Comece por definir as necessidades
- Pessoas têm necessidades diferentes
- Articule os resultados desejados
- Faça um brainstorm de todas as soluções possíveis, sem críticas
- Avalie soluções, eliminando e modificando
- Selecione a solução aceitável
- Plano de ação com base na solução com consequências
- Definir o prazo para verificar como plano está funcionando

Mensurando as coisas certas

Coach – Qual é a medida de sucesso da equipe?

- Determinar que você está medindo as coisas certas
 - Declaração de missão
 - Metas e objetivos
 - Planos de Ação
- Certifique-se de que a medição é significativa para os membros da equipe
- Desenvolver os critérios de mensuração em um contexto de equipe

Mensuração significativa aos membros da equipe

Estratégia de engajamento do Coach

- A medida recolhida deve ter significado para os participantes
- Compartilhar resultados de todas as áreas mensuradas nas reuniões de acompanhamento
- Dê tempo para a discussão das coisas que foram mensuradas
- Assumir compromissos para não mensurar por mensurar, mas para ter certeza de que os planos de ação são formulados com base em mensurações

Mensuração significativa aos membros da equipe

- Os critérios devem ser desenvolvidos pela própria equipe
- Os critérios devem ser desenvolvidos quando não há problemas em questão
- Fatores que caracterizam uma "boa decisão da equipe" devem ser desenvolvidos quando não existe uma decisão em processo

A campanha “uma coisa” – Ideia do Coach?

- Qual uma coisa poderíamos fazer ...
 - Para atendê-lo de forma mais eficaz
 - Para tornar mais fácil para você fazer negócios conosco
 - Para melhorar o nosso serviço



OBRIGADO

