



Liderança **Eficaz**



OURO MODERNO
ensino dinâmico

O curso de Liderança Eficaz tem como objetivo mostrar que através da liderança as empresas realizam seus projetos, expandem seus negócios e conquistam clientes.

Mas para isso, saiba que um líder eficaz torna sua empresa competitiva, e com profissionais comprometidos em alcançar resultados. Ao contrário, líderes despreparados tecnicamente e emocionalmente, levarão a empresa ao fracasso. O tempo é um fator crucial, portanto, líderes preparados geram crescimento para as empresas e para a sociedade.

Alguns atributos importantes de um líder:

Seja motivador: envolva a sua equipe, inspire-os a dar o seu melhor para conquistar o planejado;

Desenvolva talentos: desenvolva e agregue novos talentos na equipe. Agindo assim, você evita o comodismo e desafia o grupo.

Invista em você mesmo: não caia na armadilha de achar que você é um líder perfeito. Encontre novas formas para melhorar continuamente e desenvolver as suas habilidades.

Seja criativo: saia da zona de conforto e vá em busca de novos conhecimentos de liderança, leia bons livros, viaje, conheça outros lugares.

O sucesso é fruto de muita ação.

Observação:

Nos exercícios de fixação deste curso, você irá realizar atividades dentro do nosso método de ensino. Nesses exercícios, você terá que selecionar as respostas de acordo com os enunciados pedidos.

Tenha bons estudos!

Sumário

1.	Aula 1	4
1.1.	Liderança Eficaz	4
1.2.	Liderança e gerenciamento	5
1.3.	Exercícios de conteúdo	6
2.	Aula 2	7
2.1.	Comunicação e Empatia	7
2.2.	O que é Empatia?	7
2.3.	Exercícios de conteúdo	9
3.	Aula 3	10
3.1.	Chefe e Líder	10
3.2.	O chefe:	10
3.3.	O líder:	11
3.4.	Exercícios de conteúdo	13
4.	Aula 4	14
4.1.	Responsabilidade pelos Erros	14
4.2.	Exercícios de conteúdo	16
5.	Aula 5	17
5.1.	Delegando	17
5.2.	Formando Sucessores	19
5.3.	Exercícios de conteúdo	20

1. Aula 1

1.1. Liderança Eficaz

Este curso tem como objetivo abordar conceitos sobre liderança, mostrar os tipos de líderes existentes e como a formação da empresa pode influenciar na liderança.



O que é Liderança Eficaz?

A Liderança Eficaz é aquela que alcança resultados, juntamente com sua equipe, as pessoas.

Podemos falar um pouco sobre algumas definições da palavra liderança.

A maioria das empresas é constituída por um grupo de pessoas, e cada uma delas, com suas diferenças, porém com um único objetivo, executar com excelência as suas tarefas.

É fato que a empresa vai precisar de alguém que lidere esse grupo, principalmente para ajudar a controlar as tarefas como, por exemplo, se estão cumprindo os horários de entrada e saída, se as tarefas estão sendo resolvidas, enfim, uma série de atividades que precisam de um acompanhamento para que toda a empresa alcance seus resultados.

Mas, para ser escolhido um líder no grupo, precisamos avaliar outro fator: como é a liderança da empresa? O que o empresário precisa saber para alcançar suas metas, ser uma empresa de referência, motivar seus funcionários a realizarem suas funções e conquistar seus sonhos?

Hoje já não se pode mais confundir a visão que se tem do líder de ser apenas uma pessoa que manda em outras, pois sua função é muito mais do que isso.

O líder deve ampliar sua visão de negócio, deve ter o diferencial, assim como um bom relacionamento, além de criar um ambiente em que as pessoas possam aprender e errar, sem que haja punições.

O líder deve dar o exemplo, ajudar as pessoas, fazer com que elas cresçam para benefício de todos. Ser líder quer dizer ter confiança, ter coragem de encarar os desafios e ajudar os que estão a sua volta, para que façam o mesmo.

1.2. Liderança e gerenciamento

Empresários, prestem atenção! Atualmente a visão da diretoria exige uma busca contínua pelo aprimoramento.

Você já parou para pensar qual é o seu papel como líder e como conduzir mudanças?

Saiba que todas as pessoas que trabalham na sua empresa notam o quanto você está comprometido.

Um líder deve ter a habilidade de inspirar as pessoas a fazerem o que é preciso fazer, com entusiasmo e sem cobranças.

O que acontece com os funcionários que estão motivados?

Quando os funcionários estão motivados, certamente o atendimento e/ou o desenvolvimento serão positivos. Funcionários satisfeitos contribuem para o sucesso da equipe. Por isso, construir uma equipe é uma grande responsabilidade para o líder. Então, você precisa de pessoas que tenham compromisso com o futuro da empresa e que trabalhem com um objetivo comum.

Observe algo que mudou muito a forma de liderar. O antigo estilo de gerenciamento, de comandar e impor, não está mais em prática.

Conheça algumas atitudes para você se tornar um líder:

1-Escute e se comunique bem com a sua equipe. Conheça cada pessoa que está inserido nela.

2-Descubra o seu papel na organização. Saiba o que é esperado de você.

3-Desenvolva a habilidade de assumir riscos.

4-Ensine a pescar, não dê o peixe, ajude a repensar atitudes, a mudar comportamentos.

5-Comunique-se de forma clara.

6-Ajude a equipe durante os períodos difíceis.

7-Tenha maturidade para encarar problemas e situações de conflito, procurando sempre por soluções.

8-Não deixe sua equipe, esteja sempre por perto.

Não esqueça: O elemento mais importante em um relacionamento é a confiança!

1.3. Exercícios de conteúdo

Olá, seja bem-vindo a nossa área de exercícios. Desenvolvemos uma série de atividades para que você domine todo conteúdo abordado nesta aula. É muito importante que você realize todos os exercícios.

Crie um arquivo novo no Word ou use seu caderno para responder às seguintes perguntas.

1-O que é Liderança Eficaz?

2-Como deve ser as atitudes de um líder?

3-O que acontece quando os funcionários estão motivados?

2. Aula 2

2.1. Comunicação e Empatia

Saber o que é empatia e exercê-la para lidar com o próximo é fundamental para que qualquer ação dê certo e, pensando nisso, trouxemos para você o significado de empatia, uma das características essenciais que um verdadeiro líder deve ter. Pronto para ser uma inspiração como líder?

A Liderança Eficaz é aquela que alcança resultados, juntamente com sua equipe, pessoas, por isso um líder deve buscar se aprimorar e trabalhar com a comunicação e a empatia.

2.2. O que é Empatia?

Empatia é a capacidade de entender emocionalmente outra pessoa. É conseguir se colocar no lugar dela e sentir o que ela poderia estar sentindo em determinada situação. É estar disposto e se permitir entrar em contato com uma sensação que não é sua.



Demonstramos empatia quando somos sensíveis a alguém e quando nos aproximamos da forma mais verdadeira possível, sem preconceitos ou julgamentos.

Dessa forma, é mais fácil tomar uma decisão adequada e coerente. O ser humano tem essa belíssima capacidade desenvolvida, e usá-la demonstra sabedoria e maturidade.

E quando lidamos com pessoas, há duas coisas que nunca devem ser deixadas em segundo plano: empatia e liderança.

Antigamente vistos como meras peças de uma engrenagem maior — facilmente substituível — os colaboradores foram se transformando gradualmente em peças-chave, diretamente responsáveis pelo sucesso ou fracasso de uma empresa.

Nesse contexto, a criação de um ambiente de trabalho harmonioso, produtivo e agradável é essencial. Equipes satisfeitas com suas atribuições e, principalmente, com seus líderes, são comprovadamente mais produtivas, lucrativas e eficientes. E não é para menos! Quem se sente seguro e motivado com um chefe controlador, autoritário e extremamente inflexível, não é mesmo?

Foi-se o tempo em que ser um chefe ou líder autoritário, inflexível e crítico em demasia trazia bons resultados para as empresas. O que acontece atualmente é justamente o oposto. Líderes vistos como pessoas com alto nível de empatia alcançam resultados melhores, retêm os talentos em suas equipes e conseguem

baixar de maneira significativa os índices de rotatividade, demissões e faltas ao trabalho. Por isso, como gestor e líder, você deve se perguntar constantemente: sou bem-aceito na corporação? Meus liderados se sentem confortáveis na minha presença? Sou visto como uma pessoa aberta ao diálogo e que trata as pessoas com humanidade, coerência e profissionalismo?

Caso você tenha muitas dúvidas em relação às questões acima, é hora de parar para fazer uma reflexão aprofundada sobre suas maneiras de liderar e conduzir sua equipe. É necessário que você tenha muito claro que, além de sua competência técnica e experiência, a empatia é uma característica que, se desenvolvida e trabalhada, pode levá-lo muito mais longe do que você jamais imaginou.

Como funciona sua aplicação no cotidiano das empresas?

Mas por que a empatia está sendo tão discutida e trabalhada no mundo corporativo? Qual a importância de desenvolvê-la, aprimorá-la e aplicá-la no dia a dia das organizações, especialmente quando se fala da relação entre líderes e gestores com suas equipes e subordinados, afinal?

A principal questão tem a ver com melhorias na comunicação e nos níveis de confiança. Saber escutar as demandas de seus comandados e esforçar-se para entender a realidade deles é capaz de melhorar de maneira drástica o ambiente de trabalho. A cada dia, os líderes têm que lidar com a diversidade dentro de seus departamentos.

Diferentes faixas etárias, gêneros, níveis de instrução, histórias de vida... você, como gestor deve estar preparado para lidar e manejar adequadamente todas essas diferenças, de maneira a promover uma excelente integração entre todos os envolvidos.

Ao ser um líder com pouca empatia, as chances de seus colaboradores lhe omitirem informações com medo de sua reação é bem grande. Exigir a entrega de um relatório complicado em pouco tempo é um exemplo. Por mais que o funcionário saiba que precisa de mais tempo para realizar um trabalho de qualidade, ele ficará com receio de lhe expor a situação, assustado com a possibilidade de que você o julgue incapaz ou incompetente. O resultado? Um nível de estresse altíssimo, queda na produtividade e um relatório de baixa qualidade.

Coerência do líder empático?

Mais do que se colocar no lugar do outro, ser uma liderança empática é prezar por coerência, ou seja, o líder empático é aquele que lidera pelo exemplo. Podemos dizer que é impossível fazer outra pessoa acreditar que você se importa de verdade com o que se passa com ela caso o seu discurso esteja desassociado de suas ações.

Pensando nisso, se o momento em sua organização for de busca por alcançar grandes metas, seja você um exemplo em termos de produtividade, faça mais pelo seu time do que ele faz por você. Não há jeito melhor de manter uma equipe engajada. Ao mesmo tempo, é importante não exagerar na dose. Puxar a produtividade de sua equipe até a exaustão pode ser perigoso. Por isso, tente combinar momentos de grande estresse a uma recompensa. Isso não se traduz, necessariamente, em maior remuneração.

2.3. Exercícios de conteúdo

Olá, seja bem-vindo a nossa área de exercícios. Desenvolvemos uma série de atividades para que você domine todo conteúdo abordado nesta aula. É muito importante que você realize todos os exercícios.

Crie um arquivo novo no Word ou use seu caderno para responder às seguintes perguntas.

1-O que é Empatia?

2-Como deve ser um líder empático?

3-O que acontece quando um funcionário está sob nível de stress?

3. Aula 3

3.1. Chefe e Líder

Nesta aula, nós vamos mostrar as características de um chefe e de um líder.



3.2. O chefe:

O chefe ou o gerente é aquele que possui maior poder dentro de um grupo e que conquistou sua autoridade através de suas conquistas. A autoridade de um chefe é baseada no seu cargo, influência e poder, podendo representar a organização, equipe ou empresa, tomando decisões a partir de sua competência e de seus limites empresariais.

Toda sua influência é baseada em seu cargo e posição hierárquica na empresa. Ele ordena seus subordinados, espera obediência e que sua visão seja realizada de uma maneira específica, pensando somente em seu próprio ganho ou no ganho da empresa.

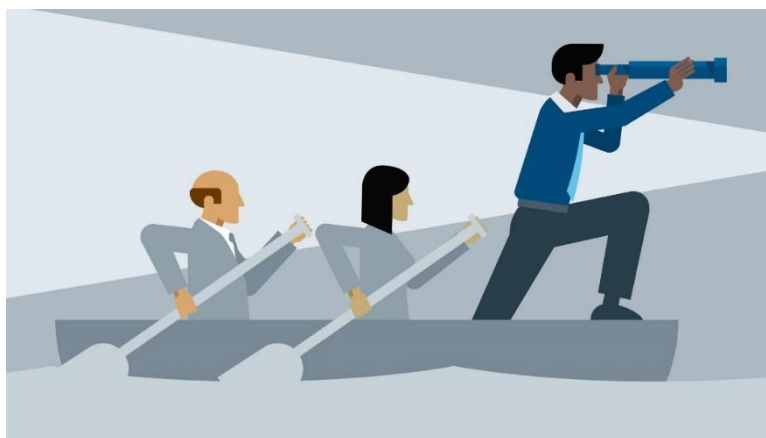
A imagem do chefe é normalmente associada com a pessoa que leva todo o crédito pelo trabalho de sua equipe e que procura responsabilizar seus subordinados quando problemas surgem.

3.3. O líder:

O líder é aquele que, mesmo não possuindo autoridade ou cargo, consegue influenciar seus colegas e é respeitado por eles, seu carisma ajuda a inspirar e motivar sua equipe. O líder não só coordena o trabalho de sua equipe, criando um objetivo em comum, como também participa do planejamento e desenvolvimento até alcançar o resultado desejado.

Ele pensa em conjunto com seus parceiros, confia na competência e capacidade de seus funcionários, podendo estender além de suas próprias limitações, utilizando o conhecimento e as habilidades dos outros membros de sua equipe para alcançar um objetivo.

O líder é associado com alguém que se preocupa com o interesse tanto da equipe quanto da empresa, toma responsabilidade pelos seus subordinados e dá crédito a quem é devido, encorajando aqueles que se esforçaram mais pelo sucesso e motivando os outros a erguerem-se acima de suas dificuldades.



Como posso ser um bom líder?

A indústria precisa de líderes, pessoas que são capazes de motivar e ajudar os outros a crescerem, enquanto elas mesmas crescem, pois isso afeta a produtividade da empresa, assim como o humor dos funcionários, não importando o ramo.

Para ser um bom líder, primeiramente você vai precisar gostar e entender melhor as pessoas, como interagir e fazer amigos. Como tudo na vida, comunicação também é uma habilidade que você pode aprender e melhorar.

Tenha uma atitude positiva, seja confiável e honesto. Mostre comprometimento, cumpra suas promessas e obrigações.

Seja um bom exemplo seus colaboradores. Conheça, escute e respeite-os. Trate seus colaboradores como pessoas e forme laços, eles também têm ambições e problemas.

Encoraje seus colaboradores. Eles podem demonstrar dificuldade com alguma tarefa ou os problemas da vida social podem estar afetando o seu desempenho.

Confie na competência e capacidade de sua equipe, seu tempo é valioso e você terá mais ao dar mais autonomia aos seus colaboradores. Não esqueça de dar crédito aos seus colaboradores. Todos fazem uma parte importante e é gratificante ter o seu esforço reconhecido pelos outros.

Quando algum subordinado falhar ou estiver atrasando os outros, converse com eles em privado, levando a atenção deles para o que está acontecendo, de forma que percebam que isso está afetando a equipe inteira e que haver uma melhora por parte dele. Novamente, tente encorajar e escutá-lo.

Não entre em pânico quando algo der errado e não estoure em seus colaboradores. Mantenha a calma e veja o que pode ser feito para resolver ou melhorar a situação. Isso também ajuda na sua imagem, fazendo você parecer mais confiável e aproximável.

Dessa forma, serão os seus colaboradores vão querer falar com você e trazer possíveis problemas à tona, mas não perca sua proatividade.



Busque novos conhecimentos, permaneça relevante e amplie seu conhecimento. Estamos em uma era de evolução tecnológica constante, com informação na ponta de nossos dedos. É importante ter conhecimento de diversos ramos, mesmo trabalhando com algo específico.

Estude, veja palestras, procure por outras pessoas relevantes no seu ofício, veja o que os outros estão fazendo de diferente.

Conheça a si próprio. Utilize seus pontos fortes ao máximo enquanto identifica os fracos e os melhora. Interagir com as pessoas a sua volta não só vai ajudar você a obter um conhecimento maior sobre elas, mas também sobre você.

Melhore seu desempenho, procure mais desafios, mostre determinação, seja proativo. Crie planos e projetos, coloque-os em prática, ache maneiras de melhorar o seu desempenho, o de sua equipe e atingir suas metas. Já possui planos? Vá em frente e experimente, ponha-os em prática.

Finalmente, mantenha-se aberto a críticas. Errar é humano, todos nós possuímos imperfeições, saber identificá-las e aceitar a opinião dos outros é importante para o nosso crescimento pessoal. Não é necessário se dobrar para todos que quiserem opinar, mas faça questão de anotar os pensamentos de seus colaboradores e das pessoas ao seu redor e avaliá-los mais tarde.

3.4. Exercícios de conteúdo

Olá, seja bem-vindo a nossa área de exercícios. Desenvolvemos uma série de atividades para que você domine todo conteúdo abordado nesta aula. É muito importante que você realize todos os exercícios.

Crie um arquivo novo no Word ou use seu caderno para responder às seguintes perguntas.

- 1 – Quais são as características de um chefe?
- 2 – Quais são as características de um líder?
- 3 – Qual é uma das habilidades necessárias para ser um bom líder?
- 4 – Como você deve tratar os seus colaboradores?
- 5 – O que podemos fazer para permanecer relevantes nos tempos atuais?
- 6 – Como podemos aprender mais sobre nós mesmos e melhorar?

4. Aula 4

4.1. Responsabilidade pelos Erros

Nesta aula, nós vamos abordar o que são erros, como podemos errar e como devemos agir quando cometê-los.



O que é um erro, quando ele acontece, posso evitá-lo?

Nós erramos quando nossas ações e julgamento obtêm resultados indesejados, diferentes das nossas expectativas, normalmente trazendo algum tipo de consequência.

Nós, seres humanos, somos criaturas falhas, aprendemos durante nossa vida inteira através da imitação de pessoas mais experientes e bem-sucedidas e cometendo diversos erros, ferindo de alguma forma as pessoas ao nosso redor ou a nós mesmos. Mas a beleza de um erro é poder aprender com ele, nos tornar mais experientes e crescer. O fracasso é inevitável, não é uma questão de 'se', mas de 'quando'.

Entretanto, não podemos perder a determinação ou ficar desencorajados ao falhar, muito menos parar para evitar o fracasso. O que realmente importa não é o fracasso, mas o que fazemos para remediar a situação e evitar que ela aconteça novamente no futuro.

No mundo empresarial, o erro representa uma falha de planejamento, que necessita aprendizado e adaptação rápida.



Em nosso trabalho, normalmente erramos quando não sabemos fazer uma coisa, o que é mais aceitável, mas também podemos errar por falta de vontade ou de comprometimento pelo trabalho.

Para tentar melhorar, avalie a situação, o que aconteceu. Não jogue a responsabilidade nos outros, aceitar e admitir os fatos é importante.

Pense no que fez, admita e aceite que cometeu um erro, pense nas consequências que o seu erro trouxe e poderia trazer, finalmente no que você vai fazer para remediar a situação e evitar que ela se repita no futuro. Esse exercício ajuda você a refletir nas suas ações e melhorar não só o seu desempenho no trabalho, mas como pessoa.

Seja um bom exemplo para os seus colaboradores.

No entanto, em outros casos, você realmente não é o responsável direto por um erro cometido, mas um de seus colaboradores.

O que devo fazer quando meu colaborador ou subordinado errar?

Mesmo nesse contexto, é papel de um líder tomar a responsabilidade pelos seus colaboradores. É algo difícil de engolir inicialmente, mas o líder é quem deve levar a queda pela sua equipe. Ele deve distribuir o crédito, mas aceitar a responsabilidade.

Depois disso, fale com o seu colaborador. Apresente a ele o acontecimento, sem julgamentos, fale como você se sentiu ou reagiu ao tomar conhecimento do erro dele e dê um tempo para que seja dada a resposta. Informe-o sobre o impacto e as consequências de seu erro e, então, solicite que ofereça alguma sugestão para solucionar o problema, podendo assim se responsabilizar.

Lembrando que não é através de xingamentos e culpa alheia que mudará o comportamento e a atitude de uma pessoa. Isso é algo que deve ser corrigido. Obviamente, o colaborador deve mostrar comprometimento e aprendizado ou arriscar sua demissão.

4.2. Exercícios de conteúdo

1. Podemos evitar erros?
2. O que devemos fazer ao errar?
3. Quem deve ser responsabilizado pelos erros de um colaborador?
4. Como devemos lidar quando com os erros de um colaborador?

5. Aula 5

5.1. Delegando

Nesta aula, vamos explicar o que é delegar e como fazer isso, além de mostrar como formar um sucessor para ocupar o seu cargo no futuro.



Como líder, o seu tempo é precioso, pois você tem o seu próprio papel e projetos na empresa, além de gerenciar e manter relações positivas com os seus colaboradores. Felizmente, você não precisa fazer tudo sozinho.

Você pode delegar um trabalho ou tarefa para um colaborador, entregando autoridade para ele tomar decisões próprias, dentro dos limites monetários impostos. Esse colaborador também está aceitando a responsabilidade de assumir a tarefa e do poder de decisão, mas a decisão final da direção do projeto permanece sendo sua.

Ao delegar uma tarefa, você está transferindo uma parte do seu trabalho e problemas relacionados para o seu colaborador, inclusive a capacidade de qualquer decisão necessária para concluí-la. Você deve explicar para o colaborador, cuja tarefa está sendo delegada, **o que** ele está fazendo e **o porquê** de tal ação.

Entretanto, tome cuidado, pois a responsabilidade pelos erros de seu colaborador ainda cai em você, uma vez que foi por você que foi dada a confiança em passar tais responsabilidades para ele. A responsabilidade não pode ser delegada.

Delegar não é simplesmente deixar seu colaborador identificar o problema para que você tome todas as decisões, nem esquecer do projeto nas mãos dele. A tarefa ou projeto ainda precisam da sua participação e envolvimento para aprovar as propostas feitas por quem você delegou.

Ao delegar, você está abrindo mão do sucesso pessoal com tal tarefa em função do sucesso do grupo, abrindo mão do poder, assumindo riscos, aceitando a possibilidade de erros e economizando tempo para outros projetos e tarefas mais importantes.



Primeiramente, especifique *o que* delegar. Aponte uma função por inteiro para um colaborador, não compartilhe a mesma função em um projeto entre vários colaboradores.

Mantenha em mente a competência e capacidade dele no contexto do que terá de fazer.

Tente focar no resultado e dê liberdade ao colaborador para utilizar os próprios métodos. Não existe uma única forma de gerenciar uma função. Você deve confiar nele e fornecer a autoridade necessária para que realize a tarefa.

Forneça ao colaborador um objetivo, instruções claras, um prazo, autoridade para concluir as tarefas e sua confiança. Controle o desenvolvimento da tarefa, pedindo o progresso atual e verificando se há problemas de tempos em tempos. Avalie o trabalho sendo feito e elogie o esforço dele.

Isso requer um compromisso de ambos. Dá para entender que pode haver apreensão em relação aos riscos envolvidos. O colaborador pode não efetuar a tarefa com o mesmo nível de eficácia que você faria, assim como pode ficar intimidado em aceitar o compromisso de uma tarefa, mas é exatamente nessa situação que você deve confiar nele e encorajá-lo.

Se ele falhar, não o julgue, aceite que a responsabilidade é sua por botar o peso em seus ombros, mas, ao mesmo tempo, avalie o que ele fez, estimule-o a aprender com o erro e tentar novamente, se não for na mesma, numa outra tarefa mais alinhada com as capacidades dele.

Não é só o líder que deve crescer, sua equipe inteira deve crescer junto.

O que você não deve fazer é temer que o colaborador possa fazer uma tarefa melhor que você, ocultando detalhes importantes e sabotando o seu sucesso. Lembre-se de que o papel do líder é trabalhar pelo todo, não por si só.

5.2. Formando Sucessores

Formar seus sucessores é algo benéfico para a empresa, criando alguém que possa lhe substituir caso precise sair da empresa, como também é algo benéfico para você, pois melhor que um líder no time é ter um time de líderes.

As tarefas vão ser feitas de maneira mais eficiente sem que você precise micro gerenciar todas as funções de um projeto. Delegar tarefas, encorajar seus colaboradores e ajudá-los a crescer já faz parte do processo de formar sucessores, pois você está condicionando a se acostumarem com autoridade, responsabilidades e tomar decisões para concluir suas funções.

Além disso, tente encorajá-los e ensiná-los sobre os outros trabalhos e funções na empresa além daqueles que eles já fazem para ampliar o conhecimento sobre funcionamento e da organização da empresa. A participação é importante para promover o senso crítico e a criação de soluções e estratégias mais eficientes.

Comunicação, como explicado anteriormente, é uma habilidade extremamente importante para um líder, necessária para manter relacionamentos construtivos com sua equipe, para alcançar objetivos e esclarecer dúvidas.

Tente encorajar, sem forçar, a sua equipe a se comunicar internamente e externamente com outras. Também é importante conhecer a si. Ajude seus colaboradores a descobrirem suas forças e onde eles devem melhorar, procure investir em treinamento para melhorar o desempenho de todos. Uma boa estratégia é recorrer a programas de Coaching para ajudar a desenvolver as habilidades de seus colaboradores.

Finalmente, seja um bom exemplo, um modelo, uma pessoa que seus colaboradores confiam e aspiram em ser. As pessoas tendem a admirar quem tem sucesso, por isso tente ser a melhor versão de si perto de seus colaboradores.

5.3. Exercícios de conteúdo

1. Como podemos economizar tempo e fazer tarefas de maneira mais eficiente?
2. O que devemos delegar?
3. O que devemos fornecer ao colaborador para que ele efetue a tarefa?
4. De quem é a responsabilidade caso o colaborador cometa algum erro?
5. Quais são os benefícios de ter sucessores?