

**Aluna:** Taline Terra Santana Silva

**Turma:** 40NEG

## **Relatório**

### **Liderança e Gestão de pessoas**

Falar de Liderança e Gestão de pessoas nos remete a buscar entender como colocar em ação essa liderança e gestão no nosso ambiente de trabalho e na nossa vida pessoal. Trabalhar ou conviver com pessoas com modelos mentais diferentes dos nossos não é uma tarefa fácil e sim um grande desafio.

São as pessoas que fazem a diferença nos resultados que queremos alcançar, sem pessoas motivadas, empenhadas e que não acreditam na missão, visão e valores de uma organização, esta estará fadada ao fracasso.

No Grupo Contax SA, empresa que eu trabalho como supervisora de operações, a liderança deve ser visível e atuante se quisermos entregar os resultados ao nosso cliente. Para isso, precisamos de uma equipe que tenha confiança em seu líder, que compreenda e busque o objetivo proposto.

Nesse momento é a figura do líder que impulsionará para esta conquista. Como líder eu preciso desenvolver monitorar, recompensar e manter meu colaborador. Hoje para desenvolvê-los dentro do setor atuante, coloco alguns desafios para que eles ajam e pensem em como podem resolver e entregar o melhor, fazendo com que sejam mais participativos e tenham ideias diferentes em busca de soluções para os problemas que surgirem. O monitoramento constante é fundamental também, monitoro os colaboradores diariamente e, dependendo da gravidade da situação, aplico o feedback de forma imediata para que assim seja efetivo. E por falar em feedback, uma técnica aprendida em aula, o SCI (Situação – Comportamento – impacto), será bem usual para tornar meus feedbacks mais adequados, pois com ele acredito que o feedback ficará mais evidente ao colaborador, pois poderei demonstrar os fatos, as consequências, de forma que o colaborador entenda que há um embasamento naquele feedback e que não se trata de um julgamento e sim um retorno de sua ação, e que o feedback jamais deve ser considerado uma cultura negativa e sim algo construtivo. Algumas vezes, em situações mais delicadas com o colaborador, eu realizava o feedback em minha mesa e isso fazia com que o funcionário se sentisse exposto pelo tema abordado. Por este motivo, agora, esse tipo de feedback tenho aplicado em um ambiente mais discreto para o funcionário se sentir à vontade.

Sempre que tenho a oportunidade, busco reconhecer o trabalho do meu colaborador e o incentivo a melhorar. Muitas vezes essa recompensa não pode ser uma promoção, mas acredito que um “obrigado” e “parabéns”, por exemplo, fazem muita diferença no dia daquele colaborador ao saber que seu trabalho é importante, que faz a diferença para o time, isso faz com que ele se sinta valorizado, trabalhe junto por uma causa e com motivação.

Identifiquei em minha equipe alguns talentos e que quero desenvolvê-los, por isso, uma ferramenta que conhecemos em aula: “Coaching” poderá ser utilizada também em minha gestão. Um dos pontos é desenvolver minha capacidade de fazer perguntas aos meus colaboradores para que eles possam pensar e eu consiga traçar um caminho para

ajuda-los no crescimento, na carreira. Por isso, acredito que um bom líder deve ser um Coach também, capaz de extrair o melhor da pessoa, fazer com que esta encontre respostas para os desafios/problemas. Desta forma, acredito que conseguirei transformar meu time em profissionais de alto desempenho.

Ainda dentro do ambiente corporativo, para que o planejamento de metas seja alcançado, é preciso de uma equipe vencedora e, para formar essa equipe, é preciso haver uma relação de confiança entre o líder e o colaborador. Aprendi que o líder deve ter humildade, inspirar as pessoas com suas atitudes, assumir responsabilidades, ser comunicativo, estar disposto, ter conhecimento e acreditar que no que faz. Desta forma, acredito que o líder que é transparente conquista seguidores e, essa liderança, não pode ser apenas para baixo (colaboradores), ela precisa ser pra cima e para o lado. Para cima, quero estar mais presente para o meu gestor, demonstrar minhas habilidades e tomar atitudes que possam ajuda-lo ao invés de solicitar e sobrecarrega-lo, tornando a minha relação mais próxima com meu líder e sempre pedir feedback sobre meu desempenho, para que eu como líder também possa me desenvolver. Em relação ao liderar para o lado, sempre que possível ajudo os meus pares em atividades administrativas, compartilho ideias e os ajudo a resolver problemas, pois acredito que também somos um time e o resultado é em parceria, é o que faz a diferença, a cumplicidade e apoio.

Outra técnica aprendida em aula e que será propícia ao meu trabalho é a “Matriz de desenvolvimento”. Com ela é possível identificar o desempenho do meu time e que ações serão necessárias para desenvolver cada um. Em uma equipe com 34 colaboradores, a matriz do desempenho facilitará minha análise, pois de forma mais visível conseguirei saber como atuar com cada colaborador considerando seu desempenho x potencial, em que as ações a serem tomadas já estão disponíveis na matriz.

Um ponto importante e que sinto falta algumas vezes na equipe é o “Acordo de convivência”, pois para algumas pessoas os papéis e responsabilidades parecem não estarem claros e isso faz com haja um desequilíbrio no time, pois estas pessoas acabam passando dos limites ao acharem que podem falar ou agir da maneira que quiserem, esquecem que estão em um ambiente de trabalho e que algumas regras devem ser seguidas, como as políticas da organização. Para isso, a comunicação deve ser mais intensa, por isso, minha ação será repassar essas políticas com o time e elaborarmos juntos um acordo de convivência para que possamos definir de forma clara e para todos como deve ser a nossa atuação no que tange às nossas atividades e atitudes dentro do time.

Raramente eu delegava tarefas ao meu time, muitas demandas eu absorvia, com receio de que outra pessoa não faria melhor, mas eu acabava acumulando e perdendo o controle por não conseguir fazer tudo sozinha. Por isso, algumas atividades deleguei para algumas pessoas da equipe, mas tenho acompanhado o trabalho para contribuir e orientar, mas ao delegar, parei de me sobrecarregar e dar a oportunidade ao funcionário de se desenvolver com novas demandas.

Considero-me uma líder com forte tendência para a característica Alto I e Alto C, pois respectivamente sou comunicativa, sempre interajo, sou confiante e demonstro alegria no trabalho, mas ao mesmo tempo sou bem focada no trabalho, detalhista, busco qualidade e processos bem definidos para facilitar o trabalho. E, ao observar essas características, descobri que preciso trabalhar a minha dificuldade em lidar com os erros, pois quando

passo por essa situação tento justificar os erros mesmo quando não há justificativa. Portanto, esse é um ponto sobre liderança que aplicarei na minha rotina.

Assim, eu como líder preciso sempre buscar melhorias, saber servir, ser clara com o time, entender que nem sempre vou acertar, mas que esse fato não desvaloriza o meu trabalho. Que errar faz parte do processo, mas que o mais importante é o quanto você se doou, buscou a solução ou a reparação e aprendeu junto com a equipe, demonstrando parceria em todos os momentos. Inspirei-me em grandes líderes apresentados em sala, deles levo para a minha vida a garra, a ambição, o acreditar que tudo é possível, o pensar no coletivo, o carisma, o exemplo, disciplina, o planejamento e a estratégia, que sem dúvida nos levarão ao sucesso, pois são as pessoas que fazem a diferença.