

# “Gestão de Unidade Judicial”

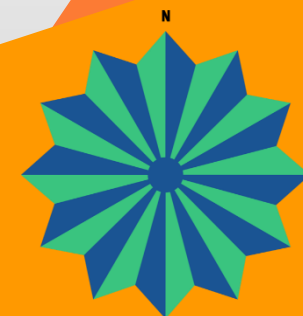
Com Ênfase em Resultados





# ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO e CONTROLE

COMUNICAÇÃO no Ambiente de Trabalho



Escuta Ativa

Empatia

Assertividade



# COMO DAR FEEDBACKS



construtivos para seus colaboradores

**1** Descreva a situação.  
Evite falar pelas costas e não generalize.



**Por exemplo:** "Eu percebi que você estava irritado com um cliente no telefone", e não "Você é sempre rude com os clientes."

**2** Fale como isso te afetou.  
Pode ser como você se sentiu ou o impacto que isso teve nos negócios ou em outros colaboradores.



**3** Peça ideias de opções e soluções.

Ao invés de dizer o que eles tem que fazer, peça que eles deem ideias para solucionar o problema.



**4** Defina um plano claro de como melhorar e crie ações específicas que vocês colocarão em prática.



siteware

# COMO DAR FEEDBACKS



construtivos para seus colaboradores

**1** Não faça isso na frente dos outros se for um assunto delicado.



**2** Comece falando dos bons resultados que você tenha notado.



**3** Exponha o objetivo da conversa chegue no assunto principal da conversa rápido!



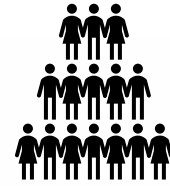
**4** Convide-os para compartilhar seus pontos de vista. Escute-os abertamente e não os interrompa.



siteware

# Feedback Positivo e Construtivo/corretivo

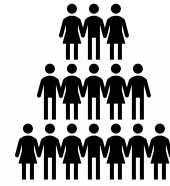




*A boa gestão de pessoas deve ter como resultado duas condições indispensáveis e complementares entre si:*

- manter pessoas tecnicamente capacitadas para a execução apropriada daquilo que fazem (maturidade de tarefa);*
- manter as pessoas compromissadas para a execução correta das suas respectivas tarefas desde a primeira vez (maturidade psicológica).*





*Os fatores essenciais para condução da equipe, a fim de se estabelecerem relações pessoais mais saudáveis e efetivas e se obterem resultados mais eficazes são:*

- conhecer as necessidades de competência da equipe;*
- estimular a individualidade e a diversidade;*
- permitir que elementos criativos participem da tomada de decisões;*
- criar incentivos especiais, prêmios etc.;*
- dar mais liberdade às pessoas no seu trabalho, com orientação e de forma gradual;*
- delegar;*
- estimular o intercâmbio de informações e de opiniões;*
- considerar o erro como uma oportunidade de melhoria;*
- treinar, desenvolver, educar...*

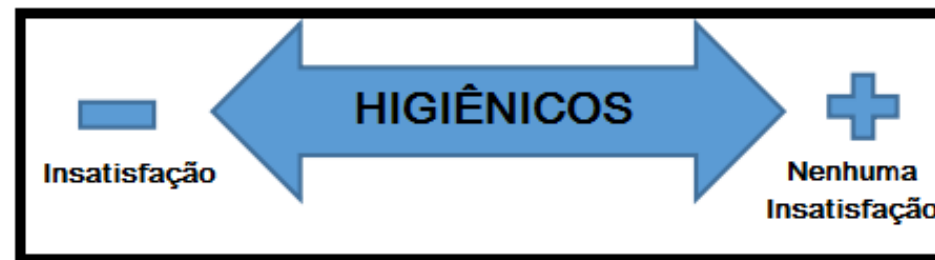
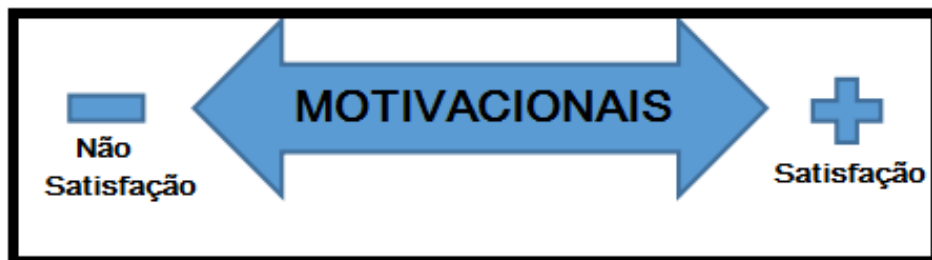


- **MOTIVAÇÃO:** é a necessidade interna da pessoa, o motivo que leva à ação

## Teoria dos Dois Fatores de Herzberg

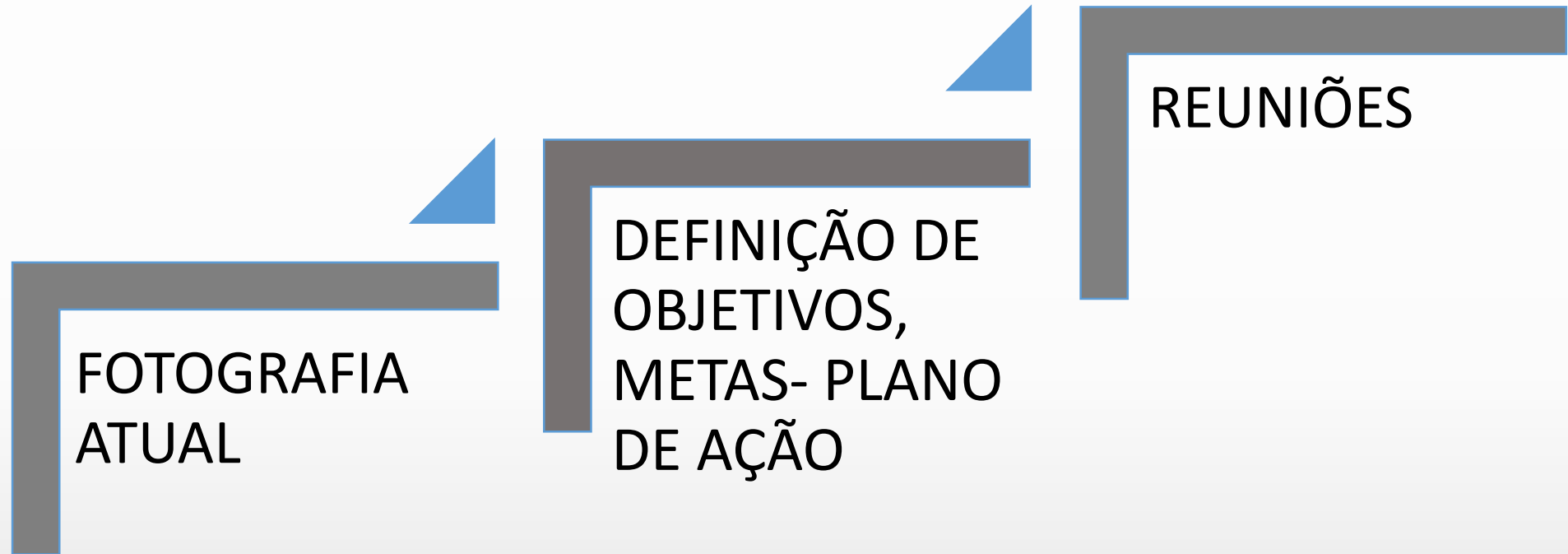
| Fatores Motivacionais | Fatores Higiênicos               |
|-----------------------|----------------------------------|
| Trabalho em si.       | Condições de trabalho.           |
| Realização.           | Administração da empresa.        |
| Reconhecimento.       | Salário.                         |
| Progresso.            | Relações com o supervisor.       |
| Responsabilidade.     | Benefícios e incentivos sociais. |

- A *satisfação* no cargo depende dos fatores motivacionais.
- A *insatisfação* no cargo depende dos fatores higiênicos.





# REUNIÃO DE AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA



**RAE: SOLUCIONAR PROBLEMAS OPERACIONAIS E BUSCA DE MELHORIAS**



## MEDIÇÃO, ANÁLISE CRÍTICA E AVALIAÇÃO

### Técnicas de Reunião

- 1 - Antes de marcar, ter certeza de que é necessária uma reunião;
- 2 – Defina um ou dois objetivos: a reunião pode ser informativa, deliberativa, de brainstorming, de planejamento, de avaliação ou de acompanhamento
- 3 – Proporcione previamente a informação necessária
- 4 – Convide apenas as pessoas chave
- 5 – Programe a duração da reunião, com horário de início e término
- 6 – Pondere o local e horário, observando se algum agente estressor não pode prejudicar o andamento da reunião
- 7 – Registre a presença, os pontos tratados, as ações, os prazos e os responsáveis, se for o caso

