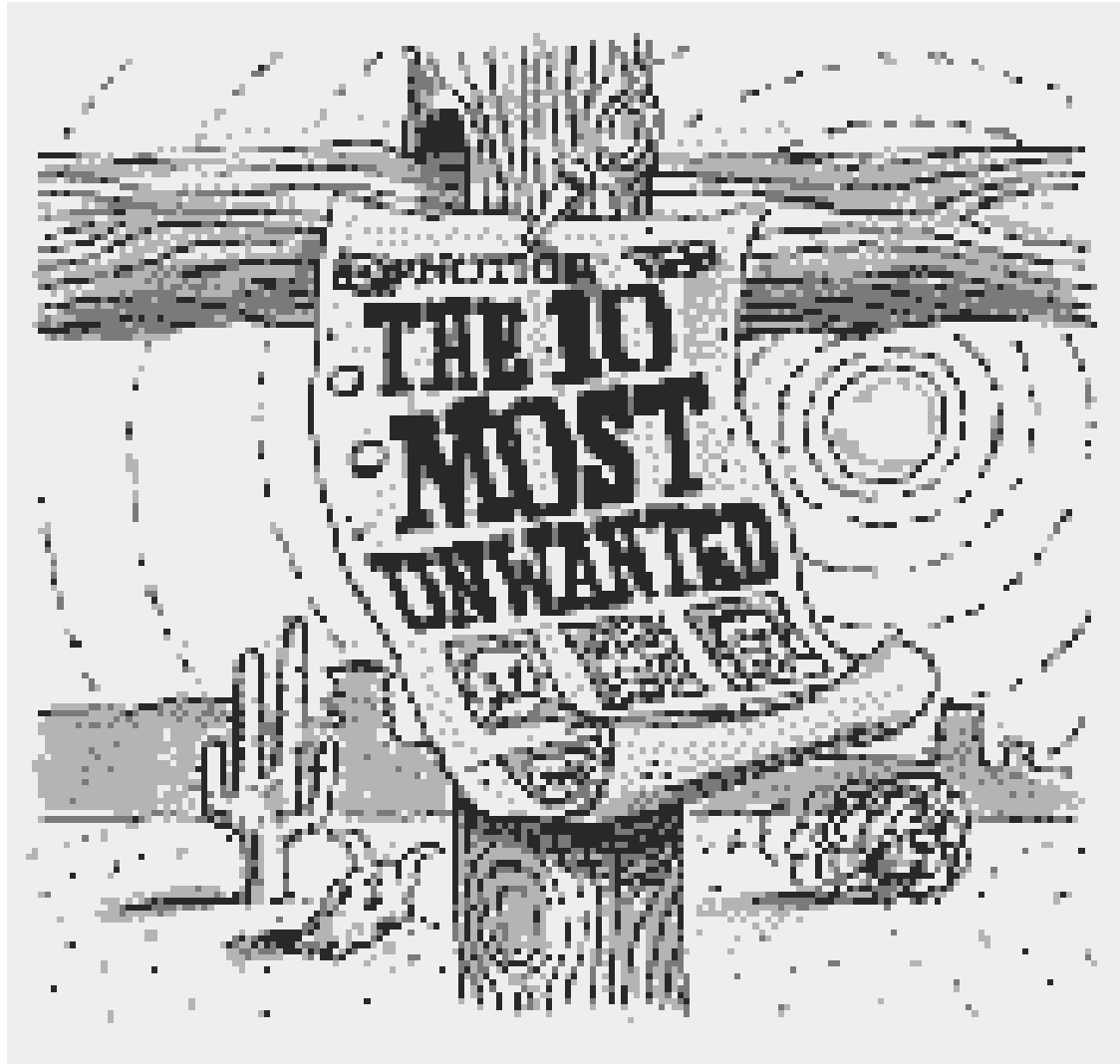


E, se tem pessoas complicadas?



[R. Brinkman & R. Kirschner. Dealing With People You Can't Stand. McGrawHill, 1994]



Granada

Sente-se frustrado, desrespeitado e ignorado. Facilmente perde o controle e explode em todas as direções, com violentos ataques de fúria.



❑ Comportamento do Granada:

- Sai da calma absoluta para um repentino acesso de raiva e fúria.
- Bate na mesa, esbraveja e gesticula muito.
- Grita alto e acusa qualquer um.

❑ Reação do gerente:

- Mantém a calma e tenta acalmar o Granada;
- Se necessário, manda ele dar um tempo fora da reunião para se acalmar.
- Não deve prosseguir diante de um mau comportamento.



Calado

É invisível, ninguém sabe o que se passa em sua cabeça - fica sempre calado.



❑ Comportamento do Calado:

- Evita ao máximo falar.
- Não demonstra reação verbal ou gestual.
- Não deixa transparecer seus pensamentos.
- Foge das discussões e não dá sua opinião.

❑ Reação do gerente:

- Deve persuadir o Calado a falar.
- Faz perguntas abertas, que não possam ser respondidas com “sim” ou “não”.
- Fornece espaço ao Calado com bom humor.
- Relaciona possíveis causas para todo esse silêncio.
- Não entra em conflito com o Calado.



Sabe-tudo

Detém 98% do conhecimento e passa horas explicando o que sabe sem dar atenção às idéias inferiores dos outros. É controlador e intolerante com correções e novas idéias.



❑ Comportamento do Sabe-tudo:

- Explica tudo o tempo todo, usando muitos termos técnicos.
- Não deixa que o interrompam.
- Não dá atenção aos outros.
- Fala com autoridade.

❑ Reação do gerente:

- Demonstra que entende muito bem do assunto a ser debatido.
- Transmite sua idéia de modo indireto, sem imposição.
- Convida o Sabe-tudo para ser seu assistente, usando o conhecimento deste de uma forma positiva.



Talvez

Não toma decisões, principalmente quando elas afetam outras pessoas, porque não quer incomodar. Sempre deixa que a situação se resolva por si mesma.



❑ Comportamento do Talvez:

- Adia ao máximo qualquer tomada de decisão.
- Dá respostas como “provavelmente”, “talvez” e “difícil de decidir agora”.
- Não concorda nem discorda efetivamente.

❑ Reação do gerente:

- Não pressiona a pessoa Talvez, tem paciência e mantém a calma.
- Ajuda a pessoa Talvez a identificar os prós e contras da decisão.
- Leva a pessoa Talvez a tomar uma decisão no final.



Chorão

Para o Chorão tudo está errado e não tem como mudar isso. Reclama incessantemente de tudo, sem enxergar qualquer solução.

❑ Comportamento do Chorão:

- Reclama incessantemente.
- Mostra sua visão de que tudo está errado.
- Resmunga e diz coisas incompreensíveis.
- Balança as mãos e a cabeça demonstrando seu descontentamento.

❑ Reação do gerente:

- Ouvi as reclamações com atenção.
- Não concorda nem discorda do Chorão.
- Interrompe e pede para que ele aponte queixas específicas.
- Impõem limites e muda o foco para identificar soluções.



Exercício



- ❑ Trabalho em grupos de 6 alunos

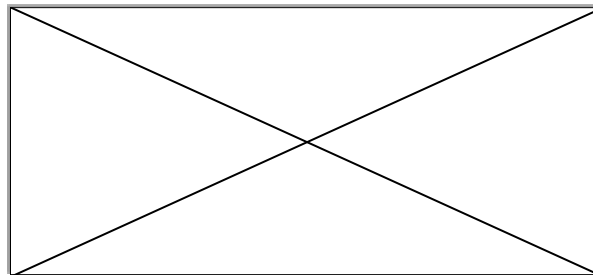
- ❑ Preparação:

Escolhem um gerente de projeto. Ele receberá uma descrição do projeto.

Cada um dos outros integrantes receberá uma instrução de como se comportar. Caso, que o gerente reage adequadamente, você começará a se comportar normalmente de forma cooperativa.

- ❑ Instruções:

1. Realizem uma reunião de *kick-off* de projeto (10 min.) em que o gerente de projeto apresentará brevemente o projeto a ser realizado e precisará no final da reunião obter o comprometimento de todos.
2. Avaliem a gerência das personagens pelo gerente.



Tempo: 10 minutos



Exercício - Debriefing



- ☐ O que faz gerenciar uma equipe ser tão complicado?
- ☐ O que você aprendeu com esse jogo?



Leia mais sobre este tema ...



R. Brinkman & R. Kirschner. Aprendendo a Lidar com Pessoas Difíceis. Editora Sextante, Brasil, 2006.



Fonte dos avatares: <http://www.pixeden.com/vector-characters/vector-manga-avatar-faces>.





Atribuição-Uso Não-Comercial-Compartilhamento pela Licença 2.5 Brasil

Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra
- criar obras derivadas

Sob as seguintes condições:

Atribuição — Você deve dar crédito ao autor original, da forma especificada pelo autor ou licenciante.

Uso Não-Comercial — Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.

Compartilhamento pela mesma Licença — Se você alterar, transformar, ou criar outra obra com base nesta, você somente poderá distribuir a obra resultante sob uma licença idêntica a esta.

Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/br/> ou mande uma carta para Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

