



### Competências abordadas:

#### Categoria de Competências Primárias:

- **Atitude**

Mantém uma postura amigável, entusiástica e positiva.

- **Influência**

Direcciona consistentemente situações e inspira as pessoas de forma a criar um ambiente *all-win*.

- **Resolução de Conflitos**

Fortalece relações entre pessoas que antes estavam separadas pelas suas diferenças de opinião.

#### Categorias de Competências Relacionadas:

- **Consciência Exterior**

É dono de uma multiplicidade de pontos de vista. Acompanha diariamente problemas que afectam áreas de responsabilidade.

- **Capacidades Interpessoais**

Demonstra uma capacidade consistente para construir relações sólidas dentro e fora da organização.

- **Comunicação**

Utiliza escuta activa em conjunto com um discurso eloquente e informação escrita.

- **Trabalho de Equipa**

Organiza tarefas, pessoas e recursos para atingir eficazmente as metas organizacionais.

## Lidar com Membros de Equipa Difíceis

### RESUMO

É frequente as pessoas contribuírem para a criação de disfunção na equipa sem terem consciência do seu comportamento negativo ou saberem como dirigir esses comportamentos a outros membros da equipa. Saber lidar com pessoas difíceis começa pela identificação de acções de ruptura, entender dinâmicas e fases de reacções de grupo e trabalhar os problemas com sinceridade e tacto.

### CONTEXTO

Equipas bem sucedidas progridem numa dinâmica produtiva quando todos os membros que as compõem partilham da mesma visão, ética de trabalho e comprometimento com o próximo. Esta não é sempre a situação no mundo real de trabalho em equipa. Alguns membros de equipa ajudam a que o processo de trabalho em equipa se torne mais fácil, mais proveitoso e gratificante. Outros indivíduos tornam por vezes o processo de equipa mais difícil do que tem de ser.

O seu papel como membro de equipa e líder de equipa requer que consiga estabelecer sintonia com membros de equipa difíceis e tentar produzir resultados de equipa formidáveis. Necessita de fazer isso apesar de poder não sentir que todos os membros da equipa são igualmente fáceis de lidar. Neste módulo identificará alguns dos comportamentos que quebram a eficácia de equipa, a dinâmica da disfunção de equipa, princípios para manter equipas no rumo pretendido e integração de membros de equipa difíceis na cultura da equipa.

### Ao completar este módulo, os participantes serão capazes de:

- Reconhecer comportamentos que seja fonte de ruptura da eficácia de equipas
- Examinar as dinâmicas de disfunção de equipas
- Comprometer-se com princípios para manter relacionamentos de equipas produtivos
- Seguir um processo de mudança de comportamentos para lidar com membros de equipa difíceis

*“Como tantos aspectos na vida, o trabalho de equipa resume-se a dominar uma séria de comportamentos que por si só não são teoricamente complicados, mas extremamente difíceis de pôr em prática dia após dia.”*  
— Patrick Lencioni, *The Five Dysfunctions of a Team*