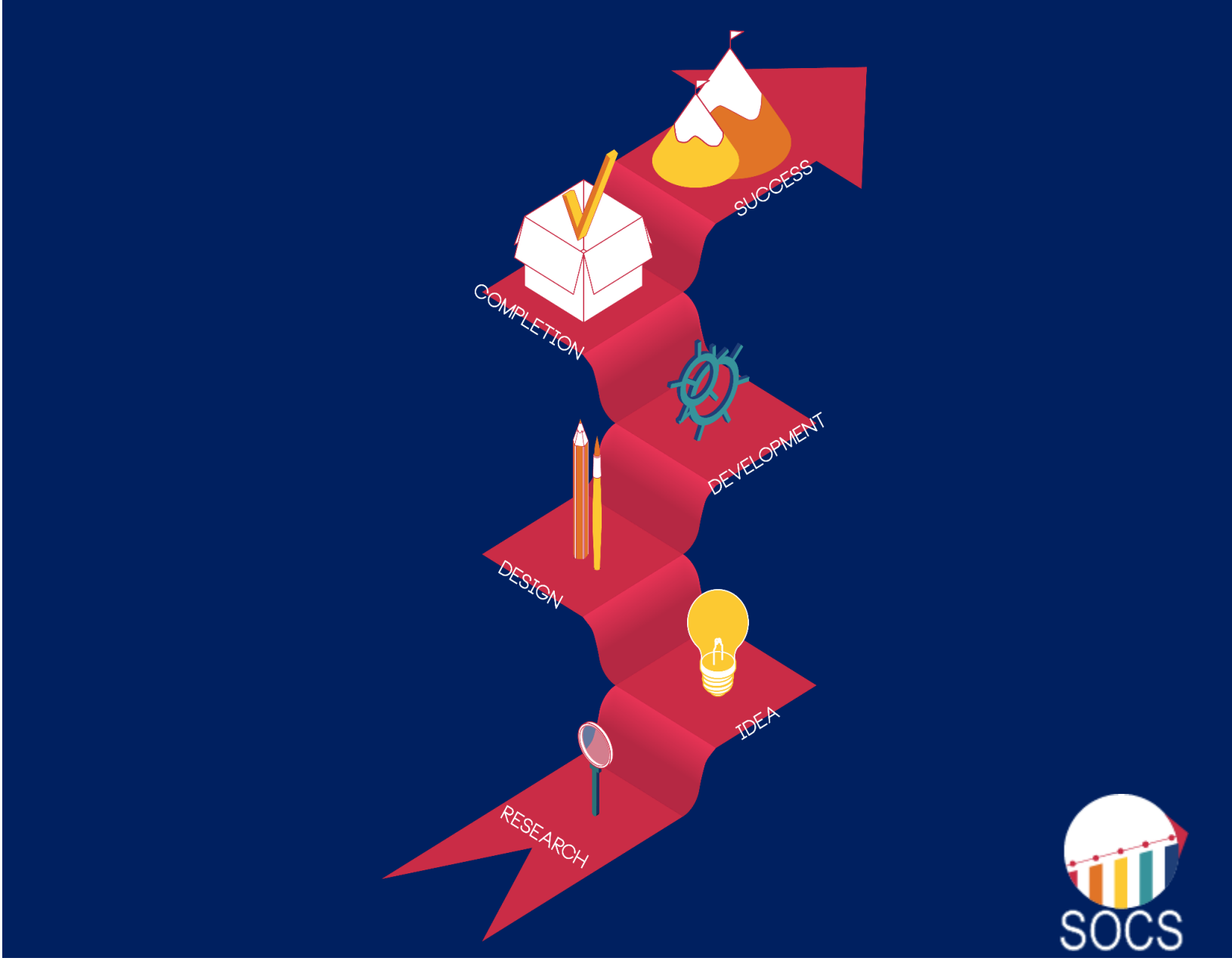


IO1 Desenvolvimento empresarial

Instrumento 2: Percurso de Planeamento com símbolos Tutorial

Hafelekar

27 de Outubro de 2020

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

O apoio de Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui a subscrição do seu conteúdo, o qual vincula exclusivamente os autores, não podendo a Comissão ser responsabilizada pela utilização que dele possa for feita.
[Projeto número: 2019-1-ES01-KA202-064348]

Título:	*IO1 Desenvolvimento empresarial* Instrumento 2: Percurso de Planeamento com símbolos
Resultado do Projeto (Produto Intelectual - IO 1)	*Tutorial sobre como utilizar o Percurso de Planeamento com símbolos*
Descrição	*Instrumentos e Etapas para planear objetivos com símbolos*
Instituição parceira	*Hafelekar*
Responsável pela preparação deste documento	Leonie Cammerlander, Paul Schober
Data de criação	*27.10.2020*
Língua	*Português (tradução)*

Índice

Imagens-chave 3
Material 5
Processo de Implementação 5
Fase 0 – Operacionalização 5
Fase 1 – Acolhimento e Clarificação do objetivo 6
Fase 2 – Escolha dos símbolos para o objetivo e explicação da intervenção 7
Fase 3 – Definição do percurso e escolha dos símbolos 8
Fase 4 – Apresentação do percurso de planeamento 9
Fase 5 – Aconselhamento e melhoria 10
Fase 6 – Acordo sobre ações a realizar 11
Anexo – Etapas de Aconselhamento 12
Anexo – Material de Formação 13
Anexo – Lista de Símbolos 15

Desenvolvimento Empresarial

Imagens-chave

Nome do instrumento: **Percurso de Planeamento com símbolos**

Aplicação

Planeamento operacional

Objetivo Principal

Agendamento e estruturação de tarefas e objetivos para a empresa. É aconselhável decidir se o trabalho será realizado a curto, médio ou longo prazo.

Âmbito de Aplicação

Projetos de clientes, tarefas internas, objetivos organizacionais, desenvolvimento de produtos e serviços

Enquadramento do Instrumento

Para muitos empresários e PMEs, planear projetos de clientes, tarefas internas, ou desenvolvimento de produtos e serviços é um desafio enorme, e é particularmente difícil definir as tarefas e as etapas intermédias necessárias. Proceder ao agendamento e ao cumprimento deste planeamento é também uma enorme dificuldade.

Aqui, o percurso de planeamento disponibiliza os instrumentos necessários. O facto de o futuro se tornar visível e inteligível com a ajuda de cartões e símbolos faz com que este processo esteja bastante facilitado.

É também possível alterar, adicionar ou remover a posição dos cartões ou símbolos utilizados a qualquer momento. Isto permite flexibilidade e mostra como as empresas podem configurar as suas salas para as manobras.

Estes planos podem ser feitos por períodos muito curtos de tempo (uma hora, por exemplo, para a preparação da apresentação do cliente ou de uma reunião), um ou mais dias (para planeamento de projetos dos clientes, estruturação de processos de suporte), uma semana, um mês, ou até três a cinco anos.

Para períodos mais longos, é aconselhável que se perspetive um panorama global (por exemplo, planeamento de objetivos organizacionais a médio prazo), e, depois, analisar melhor o futuro próximo (possivelmente, os três meses seguintes) para que sejam acordadas ações concretas para os colaboradores.

O percurso de planeamento também pode ser utilizado para considerar outras alternativas. Dois ou mais cenários diferentes podem ser considerados para este propósito.

Material

- Mala de símbolos n.º 4 ou cerca de 200 símbolos
- 7 pedaços pequenos de papel com os dias da semana (2.ªF, 3.ªF, 4.ªF…), com cores diferentes para os dias úteis (2.ªF a 6.ªF) e para os fins-de-semana (Sáb. e Dom.)
- 36 pedaços pequenos de papel com os números 1 a 36. Os números podem representar horas, semanas, meses
- Um pedaço pequeno de papel colorido
- Uma almofada para cada pessoa

Processo de Implementação

Fase 0 – Operacionalização

- Assegure um espaço confortável onde a equipa caiba convenientemente.
- Prepare um ambiente informal (por exemplo com almofadas, puffs, tatami, tapetes) sem barreiras (como mesas ou secretárias) para permitir que o chão seja utilizado como base de trabalho.
- O profissional/consultor deve, a esta altura, considerar se é pertinente, ou não, ter mais pessoas para integrar o processo de facilitação como suporte. Ao optar por essa via, o consultor deve explorar a seguinte configuração com o cliente: se o cliente concordar, o planeamento pode também ser feito como um planeamento de grupo (2-3 pessoas a planear em conjunto), ou pode haver suporte na tarefa de planeamento por parte de colegas ou membros da equipa.

as suas observações:

Fase 1 – Acolhimento e Clarificação do objetivo

Vídeo: 00:42

- Dê as boas-vindas ao cliente e pergunte-lhe sobre a sua tarefa ou sobre o seu objetivo.
- Explique, brevemente, a metodologia do trabalho com símbolos
- Formule claramente o objetivo

Este deve ser adequadamente específico e concreto, principalmente no que diz respeito ao período de tempo necessário até à sua concretização.

Exemplos de perguntas e comentários

→ Qual é o problema?
→ Que forma deve ter a solução?
→ Como chega até à solução?
→ Quando deve o objetivo ser atingido?

as suas observações:

Fase 2 – Escolha dos símbolos para o objetivo e explicação da intervenção

Vídeo: 02:56

- Nesta fase, o consultor convida o cliente a escolher um símbolo para o objetivo e a colocá-lo no pedaço de papel colorido. Explica também as seguintes etapas da intervenção.

as suas observações:

Fase 3 – Definição do percurso e escolha dos símbolos

Vídeo: 03:34

- O consultor também escolhe o número adequado de cartões. (Por exemplo: se o período pretendido for de 10 dias, ele entrega 10 cartões ao cliente; se for 1 semana, 7 cartões com os dias 2.ªF a Dom.; se for 1 mês, 4 cartões que representem 4 semanas, se for 1 ano, 12 cartões que representem 12 meses, etc.)
- O cliente (ou o grupo, se for um planeamento de grupo) estabelece o percurso e escolhe os símbolos adequados a todas as atividades, pessoas envolvidas, circunstâncias, e/ou a tudo o que tenha de ser considerado para um bom planeamento.

as suas observações:

Fase 4 – Apresentação do percurso de planeamento

Vídeo: 04:36

A próxima etapa é a apresentação do percurso de planeamento

O cliente fala do que estabeleceu. O cliente menciona sempre o símbolo de que está a falar. (por exemplo, “esta mão representa...”). Ele começa por explicar o primeiro símbolo no primeiro cartão do percurso e termina no último.

O consultor ouve com atenção o que está a ser dito. O consultor está ciente da presença do cliente. À medida que o cliente fala, o profissional observa os seus gestos, o seu mimetismo, a sua postura, a sua respiração, ao seu tom de voz. Mostra emoções? Toca num símbolo? Qual?

as suas observações:

Fase 5 – Aconselhamento e melhoria

Vídeo: 06:40

Esta intervenção pode ser realizada apenas com um cliente, com um grupo que planeia em conjunto, ou com um grupo de suporte ao cliente. Isto oferece uma variedade de possibilidades para aumentar o potencial.

No caso de trabalho com grupos de suporte inter-pares, as três etapas da metodologia do trabalho com símbolos que se seguem devem ocorrer de forma explícita:

1. Perguntas Factuais

Estas perguntas são apenas perguntas factuais. Não há espaço para perguntas de interpretação ou explorativas como “porquê” ou “poderia falar um pouco mais sobre”, etc.). Apenas perguntas sobre o que foi precisamente dito são permitidas (“não ouvi”, “não entendi”, “pode repetir”, etc.)! As perguntas são colocadas só e diretamente ao membro da equipa que falou.

2. Perceção

Nesta fase, o consultor e o grupo de suporte inter-pares verbalizam, dirigindo-se diretamente à equipa, o que percecionaram da apresentação. As perceções dizem respeito apenas ao que foi ouvido e observado (aspetos verbais e não-verbais). Apenas os factos importam! (Por ex.: “Vi que…”, “Ouvi que…”, “Reparei que…”)

3. Interpretação

Na fase da interpretação, o consultor e o grupo de suporte inter-pares verbalizam o que interpretaram do que viram e ouviram. A interpretação pode incluir perspetivas sobre razões, factos, consequências e impactos, soluções, emoções, dificuldades, etc.

Se houver um grupo de suporte inter-pares, o consultor e o grupo de suporte inter-pares falam apenas entre si, nunca se dirigindo diretamente ao cliente nem verbalizando, nem estabelecendo contacto visual. Falam entre si como se a equipa nem sequer estivesse presente. Até a posição corporal do consultor e do grupo de suporte inter-pares deve reforçar esta postura.

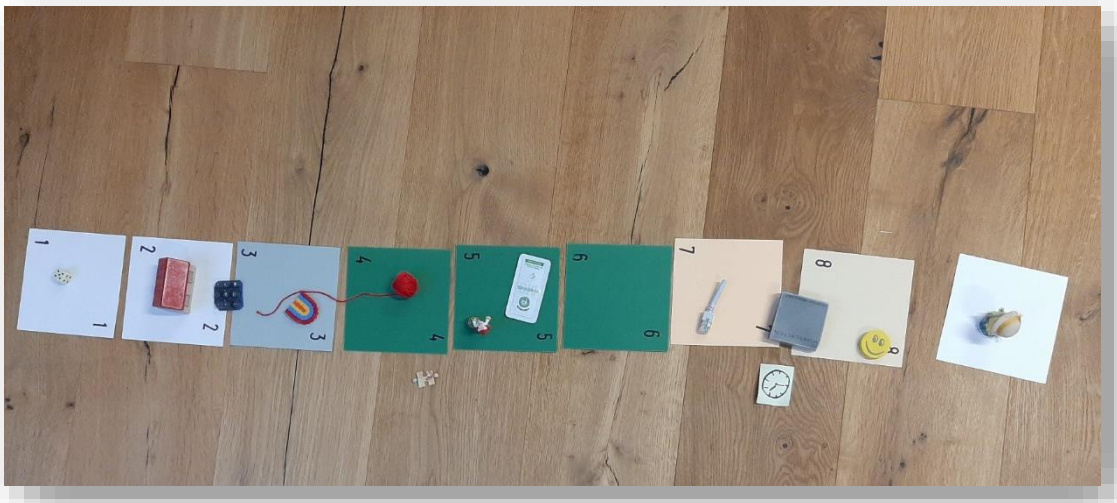
as suas observações:

Fase 6 – Acordo sobre ações a realizar

Vídeo: 16:30

Esta fase leva a um debate entre o cliente ou a equipa e o consultor sobre futuros passos e apoio necessário para atingir os objetivos. As partes devem chegar a acordo sobre ações muito concretas. No final, os clientes devem ficar vinculados às ações com que concordaram. As ideias que se seguem devem servir como inspiração:

- Tirar fotografias do percurso de planeamento



- Preencher a lista de tarefas a realizar

as suas observações:

Tudo de bom para alcançar os sues objetivos!

Anexo – Etapas de Aconselhamento

Preparação

Fase 0 - Preparação

Assegure um espaço confortável, um ambiente informal

Fase 1 - Acolhimento e Clarificação do Tópico

Tópico: Título / objetivo / resultado a atingir

Fase 2 – Escolha dos símbolos para o objetivo e explicação da intervenção

Deixar o cliente escolher um símbolo para o objetivo e explicar etapas seguintes

Fase 3 – Definição do percurso e escolha dos símbolos

Contruir o percurso

7 minutos para desenvolvimento individual / em simultâneo: informar os pares e o grupo de suporte

Implementação

Fase 4 – Operacionalização

Repita o título e deixe explicar todos os símbolos

Fase 5 – Aconselhamento e melhoria

a) Perguntas factuais: no que respeita aos símbolos, ... Sem porquês
b) Perceção: dirigida ao cliente / sem avaliação / trata-se apenas de observar e escutar
c) Interpretação: "pensar em voz alta", ideias próprias
d) O cliente melhora o planeamento inicial ao acrescentar / trocar símbolos

Acompanhamento

Fase 6 – Acordo sobre ações a realizar

Próximos passos: Tirar uma fotografia, fazer uma lista de tarefas a realizar

Anexo – Material de Formação

O material de formação, imprescindível para facilitar o Planeamento com Símbolos, está descrito abaixo com maior detalhe:

Símbolos

Mala de símbolos n.º 4[1] ou cerca de 200 símbolos.

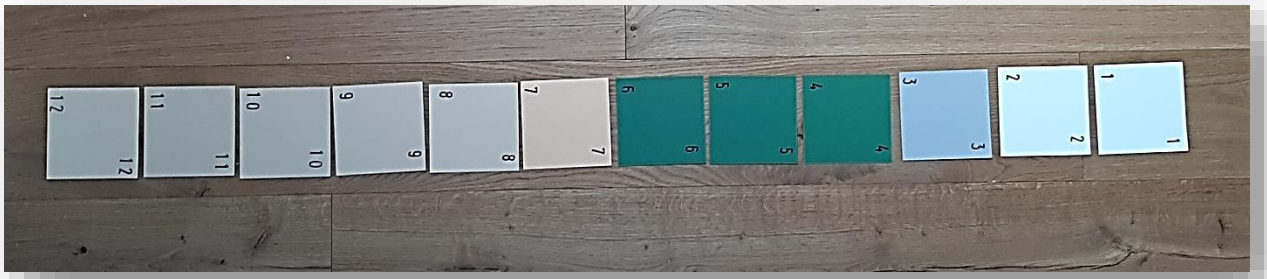
Os mesmos símbolos podem ser oferecidos mais do que uma vez pois podem ter significados indeterminados, por isso não poderá entender o propósito antes de este ser explicado.

É também disponibilizada uma lista de símbolos como recurso adicional no seguinte documento [lista de símbolos SOCS PT]

[1]Pode ser comprado: http://schneider-therapiekoffer.de/therapiekoffer4.htm

36 pequenos pedaços de papel

- 36 pedaços de papel com os números 1-36



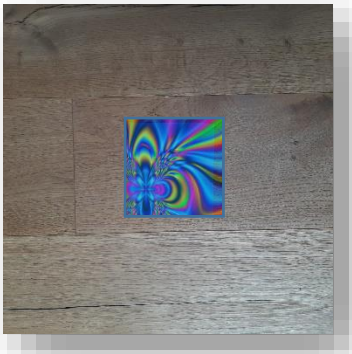
Estes têm cerca de 10x10cm.

Deve, também, preparar cartões com 2.ªF - Dom. (dias úteis de 2.ªF a ªF de cores diferentes do fim-de-semana Sábado-Domingo).

Para planear intervalos de tempo mais curtos, pode também preparar cartões para períodos de 5 minutos (5,10,15,20, … 60 min)

Um cartão adicional

Este cartão deve ser colorido e também ter 10x10cm.



Almofadas

Prepare um ambiente informal (por exemplo com almofadas, puffs, tatami, tapetes) sem barreiras (como mesas ou secretárias) para permitir que o chão seja utilizado como base de trabalho. É necessária uma almofada para cada pessoa, para que todos possam sentar-se confortavelmente.

Anexo – Lista de Símbolos

Exemplos de símbolos (aprox. 300)

(Fonte: Wilfried Schneider: Instruções de funcionamento 2008)

Garrafas de álcool, ambão, pesos de pesca, âncora, relógios de pulso, olho, ponto de exclamação (íman), @ sinal(íman).

Urso, árvores, bebés-chorões (a gatinhar, sentados, etc.), bebés-chorões de cor preta, bananas, pilha, talheres, jerrican, machado, copo de cerveja, rolha de cerveja, foles, caixa de alumínio, lápis, trovão, flor, cuba (madeira), letra (íman), caixa de correio, ferro, livro, livro pequeno, castelo, botão "céus, és feio".

Che Guevara (botão).

"A favor!" e "Contra!" (dois botões), golfinho, notas em escudos ($), Nível, Coração Duplo, Duche.

Alianças de casamento, Anjos, Compras (íman), carrinho de compras, serra de ferro, Patos, Burro, notas de Euro, símbolo do € (íman).

Bilhete(s), Aro, Pelo, Extintor, Camião de bombeiros 112, Camião de bombeiros com escada, Anel, Peixe, Garrafa, Grade de garrafas, Bolas de pelo, morcego, Avião, Íman, Sapo, Sapo com Coroa, Bolo, "Nunca há motivo para um beijo!" (botão), Futebol.

Garfo, moeda (estrangeira), fantasma (grande e pequeno), regador, grelha, recipiente de vidro, globo, lingote de ouro, lâmpada, ouro.

Frango, mão (2 x), algemas, telemóvel, gancho de cabelo, arlequim, casas, casa com torre, corações, bruxa, bruxa em vassoura, madeira, missanga de madeira, homem de madeira, aro de madeira (vermelho, amarelo), ferradura, helicóptero, cão.

Corrente com bola, cone (pontiagudo), elos de corrente (dois), carrinho de bebé, piano, botão, bússola, osso, caçarola, preservativo, pião, cruz, coroa, jarro, vaca, galinha e ovo.

Farol, batom, painel publicitário, colher.

Homem (branco da Playmobil), rato, ratoeira, faca, rapariga, motociclo, harmónica, conchas (azuis), conchas.

Máquina de costura, ninho com pinto e ovo, "Cego, Surdo e Mudo", rebite, corrida, clave, rolo da massa.

Cesto de fruta, autocarro.

Embalagem, carros, frascos de perfume, frigideira, teclado de computador, tubo, cavalo, cogumelo, pistola, balas, sinal "mais", troféu.

Borracha, rádio, máquina de calcular, boia de salvação, anéis, cavaleiro, robot, mochila.

Serra, ampulheta, caixão, sirene, óculos de sol, prancha de skate, esqueleto, boneco sorridente, sol, sol com cara, espelho, máquina de slot, figuras de jogo (natureza), seringas, dispensador de doces. Caixa redonda com tampa, ovelha, baloiço, cadeira de baloiço, pinça, tesoura, navios, cobra, trenó, chave, chave pequena, borboleta, porca e parafuso, chave inglesa, chupeta, sapato, sacola, ovelha negra, porco. Pedras, pedra com buraco, estrelas, leme, botas, pirete, travão, caixa de fósforos, código de barras.

Abeto, lanterna, pomba, diabo, termos, tigre, torradeira, sanita, crânio, funil, trompete.

Relógio.

Pássaro.

Balança, botija de água quente (metal), mola da roupa (pequena e grande), lavatório com espelhos, chaleira, garrafão de água, despertador, Pai Natal, copo de vinho, caixa de ferramentas, garrafas de vinho, vespa, importante (íman), cubo.

Rodas dentadas, dedo indicador, "Para fazer" (íman)