



VALUEZ

EN X E R G U E A L É M

 [VALUEZ.IO](https://valuez.io)

MAV

METODOLOGIA ÁGIL DE **VALUATION**



I.4 MENTALIDADE DE EXCELÊNCIA

APRENDER . CONSTRUIR . REPLICAR



INQUIETUDE

ENTREGAR SEMPRE O MELHOR

100%
CLIENTES SATISFEITOS



INOVAÇÃO

FAZER SEMPRE DIFERENTE

100%
EM TRANSFORMAÇÃO



INSPIRAÇÃO

LIDERANÇA PELO EXEMPLO

100%
GESTÃO HUMANA



INTEGRIDADE

FAZER DO NOSSO JEITO

100%
JUSTO COM TUDO

BRUCE PATTON,
DOUGLAS STONE E SHEILA HEEN
MEMBROS DO HARVARD NEGOTIATION PROJECT

CONVERSAS DIFÍCEIS

COMO DISCUTIR O QUE
É MAIS IMPORTANTE

"Inteligência emocional aplicada aos momentos mais difíceis da vida."
Daniel Goleman, autor de *Inteligência Emocional*

DA LISTA DE MAIS VENDIDOS
DO NEW YORK TIMES



CONVERSAS DIFÍCEIS

LEANDRA ZAMBONI

CONVERSAS DIFÍCEIS

Lidar com conflitos pode ser muito desgastante.

De um pequeno mal-entendido a verdadeiras guerras: ofensas, "fodebacks" e desalinhamentos entre lideranças.



CONVERSAS DIFÍCEIS – RECONHECER

PASSO 1

Em primeiro lugar precisamos reconhecer no trabalho – e na nossa vida pessoal – o que são conversas difíceis.

Dica: Se olharmos com atenção iremos reconhecer que conversas difíceis são todas aquelas que queremos evitar.



CONVERSAS DIFÍCEIS – BARREIRAS

PASSO 2

Precisamos então reconhecer as barreiras na comunicação. Quais os pontos podem surgir e como evitá-los.

Dica: Ver a nossa **expectativa e a intenção da conversa.**

Conversa difícil = zerar expectativa e focar na intenção



VIESES INSCONSCIENTES

Quando estamos enviesado = damos margem para o excesso de expectativa.

INTENÇÃO - Intenção é aquilo que você quer, e você precisa saber o que você quer. E em toda relação você precisa saber o que o outro quer.

EXPECTATIVA - é a forma que você espera que aquilo que você quer, aconteça.

O correto é você buscar o que você quer, mas dar espaço para que isso possa acontecer de maneiras diferentes.

DECISÃO - implica em responsabilidade.



PESQUISA DO GOOGLE – CINCO ANOS

Sabe o que a **SEGURANÇA PSICOLÓGICA** é um dos fatores mais importantes para uma equipe ter sucesso no trabalho em grupo.

Amy Edmondson, professora de liderança em Harvard que cunhou esse termo, define segurança psicológica como: “uma crença compartilhada de que a equipe está segura para assumir riscos interpessoais”.

Basicamente significa que, se der algo errado, o que eventualmente dará, uma equipe com alta segurança psicológica estará pronta para gerenciar os conflitos e chegar em soluções ou novas perguntas



SEGURANÇA PSICOLÓGICA – PRÁTICA

Segundo Brené Brown, as quatro atitudes que atrapalham na criação de segurança psicológica.

Quais VOCÊ pratica – mesmo sem se dar conta?

- Fazer julgamentos moralizantes
- Dar conselhos não solicitados
- Interromper falas de outras pessoas
- Revelar informações fora da reunião com a equipe



SEGURANÇA PSICOLÓGICA – PRÁTICA

Os quatro comportamentos abaixo que apoiam o desenvolvimento da segurança psicológica. Quais comportamentos VOCÊ pratica?

- Ouvir ativa e atentamente
- Manter-se curioso
- Ser sincero
- Manter a confiança



CONVERSAS DIFÍCEIS – ESCUTA ATIVA

PASSO 3

EXERCITAR A ESCUTA ATIVA = entender a expectativa da outra pessoa.

Quando entramos na interação com outra(s) pessoa(s) precisamos ouvir e entender também qual a expectativa, vontade, desejo dela.

DICA: Muitas vezes o que não está sendo fácil para nós, sequer está no “radar” do outro.

Ou ainda, por vezes a outra parte também gostaria da conversa, mas não tinha coragem de dar o próximo passo.



ESCATATÓRIA

“Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular. Escutar é complicado e sutil...”

RUBEM ALVES



COMUNICAÇÃO

Você sabia que de 30% a 50% do que é dito não é escutado?

Nossa comunicação pode ser usada para construir muros ou pontes. Os tijolos desses muros são padrões de comportamento como:

- Fazer julgamentos moralizadores;
- Achar que apenas sua visão é verdadeira;
- Fazer diagnósticos sobre qual é o problema da outra pessoa;
- Culpar a si e ao outro;
- Realizar falas e atos de punição.

Como transformar os muros em pontes? Treino, diálogo sincero, escuta ativa, empatia e muita coragem!



CONVERSAS DIFÍCEIS – EMPATIA

PASSO 4

Exercitar a empatia e o respeito = Sinteticamente, empatia é capacidade de compreender e compartilhar os sentimentos, pensamentos e perspectivas emocionais de outra pessoa.

Existem diferentes níveis de empatia, e as pessoas variam na intensidade com que a experienciam. Podemos classificar a empatia em três principais níveis:



CONVERSAS DIFÍCEIS – EMPATIA

- 1. EMPATIA COGNITIVA:** É a capacidade de compreender intelectualmente as emoções e perspectivas dos outros. As pessoas com empatia cognitiva conseguem entender o que outra pessoa está sentindo, mas isso não necessariamente leva a uma conexão emocional profunda.
- 2. EMPATIA EMOCIONAL:** Esse nível envolve não apenas entender, mas também sentir as emoções das outras pessoas. Quando há empatia emocional, a pessoa consegue se colocar emocionalmente no lugar do outro e compartilhar suas emoções.
- 3. EMPATIA COMPASSIVA:** É o nível mais profundo de empatia. Além de compreender e sentir as emoções do outro, a empatia compassiva leva à ação. A pessoa sente o desejo de ajudar e apoiar aqueles que estão passando por dificuldades, buscando aliviar seu sofrimento de alguma forma.



CONVERSAS DIFÍCEIS – FERRAMENTAS

PASSO 5

1. Conhecer técnicas para facilitar a condução do processo.
2. Comunicação Não Violenta: Sair do conflito e construir diálogos construtivos
3. Feedback Construtivo: Não focar na pessoa, mas na situação-problema e foco de evolução
4. Negociação e solução de problemas: Encontrar soluções mutuamente benéficas na situação
5. Controle emocional: Aprender a lidar com as próprias emoções e evitar reações impulsivas durante a conversa.



CNV EM CONFLITOS E CONVERSAS DIFÍCEIS



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

O processo da CNV se divide em quatro componentes principais: **observação**, **sentimento**, **necessidade** e **pedido**.

A ideia é que, ao se expressar autenticamente, a pessoa comece descrevendo objetivamente o que está ocorrendo (observação), expresse como se sente em relação a isso (sentimento), identifique a(s) necessidade(s) não atendida(s) (necessidade) e faça um pedido que possa ajudar a atendê-la(s).

CNV NOVE DICAS PRÁTICAS PARA SE TER CONVERSAS DIFÍCEIS BEM SUCEDIDAS



**COMUNICAÇÃO NÃO
VIOLENTA**

1 – Ouça para escutar.

2 – Se coloque no lugar do outro lembrando que você não é o outro.

3 – Aprenda qual é a necessidade por trás da comunicação.

4 – Valide o que está escutando.

5 – Diferencie interpretações de fatos.

CNV NOVE DICAS PRÁTICAS PARA SE TER CONVERSAS DIFÍCEIS BEM SUCEDIDAS



6 – Diferencie pessoas de falas, ideias e posicionamentos.

7 – Expresse o que é óbvio para você.

8 – Experimente falar do que você sente e precisa.

9 – Nutra espaços para dar e receber empatia.

**COMUNICAÇÃO NÃO
VIOLENTA**



TRÊS TIPOS DE DIÁLOGOS

DIÁLOGO DE CULPA

Entender o que aconteceu baseado em fatos
Apontar culpados

DIÁLOGO DE SENTIMENTOS

Avaliar os sentimentos

DIÁLOGO DE IDENTIDADE

Como nós enxergamos a partir das nossas perspectivas



DIÁLOGO CONSTRUTIVO

Lembre-se de que a prática leva à excelência.

Quanto mais você se esforçar para aplicar essas diretrizes, melhor se tornará na criação de diálogos construtivos e eficazes.



PODCAST INTERESSANTE



<https://www.youtube.com/watch?v=DVir045Vloo>

<https://www.youtube.com/watch?v=YZsoNn4BF1c>

<https://www.youtube.com/watch?v=F2OSNZhgO64&t=344s>



VALUEZ

EN X E R G U E A L É M

 [VALUEZ.IO](https://valuez.io)

MAV

METODOLOGIA ÁGIL DE **VALUATION**