

# CONSULTOR, FACILITADOR E MEDIADOR

PAPEL E MELHOR CONTRIBUIÇÃO FRENTE ÀS  
RESISTÊNCIAS DA FAMÍLIA – MODELOS E TÉCNICAS

ADRIANA ADLER

GEEF – Grupo de Estudos de Empresas Familiares – Gvlaw

OUT/2014

# Quem sou eu – em 3 fases

Há 18 anos  
Reinventando  
identidade



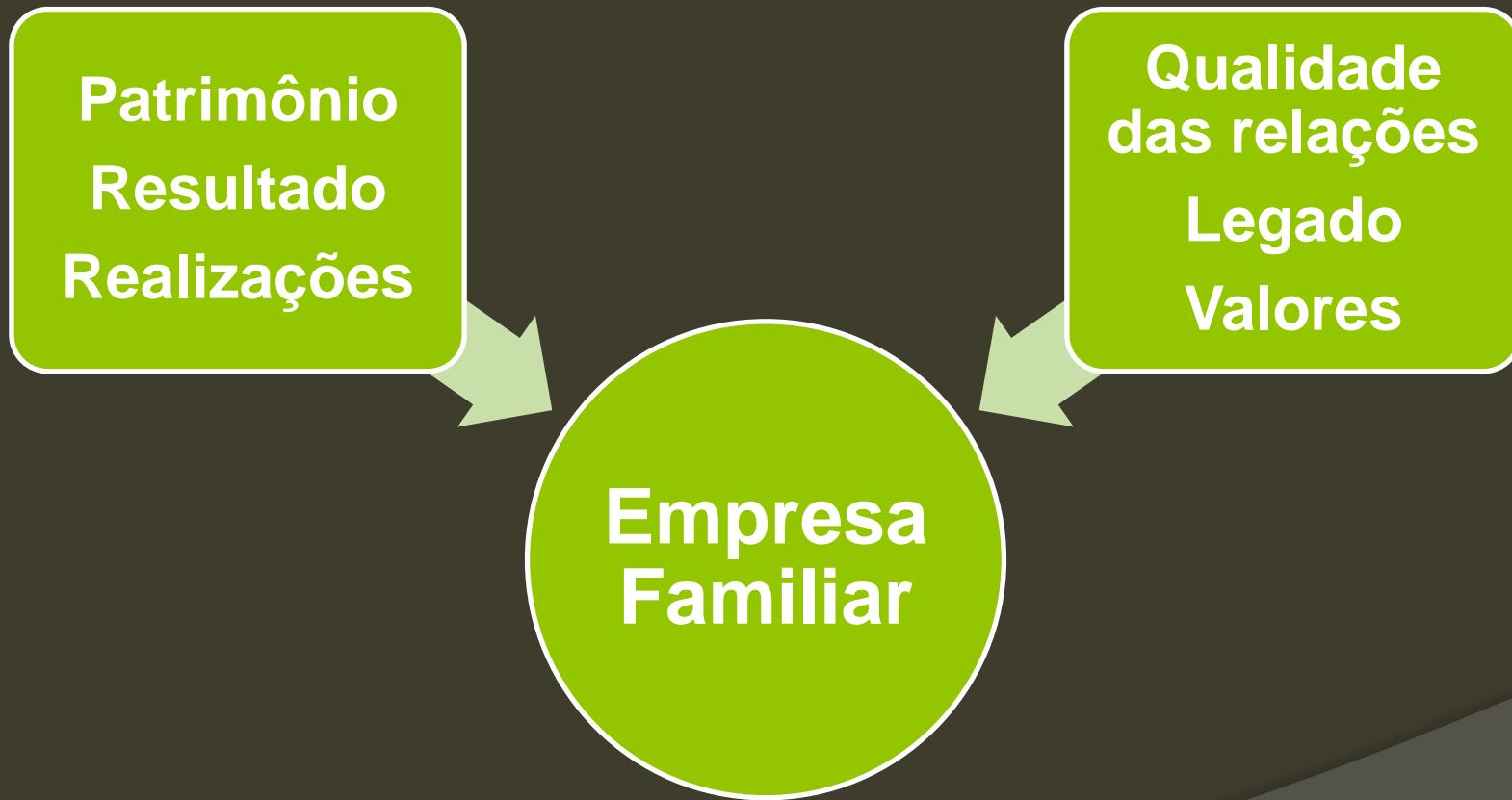
6 anos

Opção de carreira fora  
da empresa da família

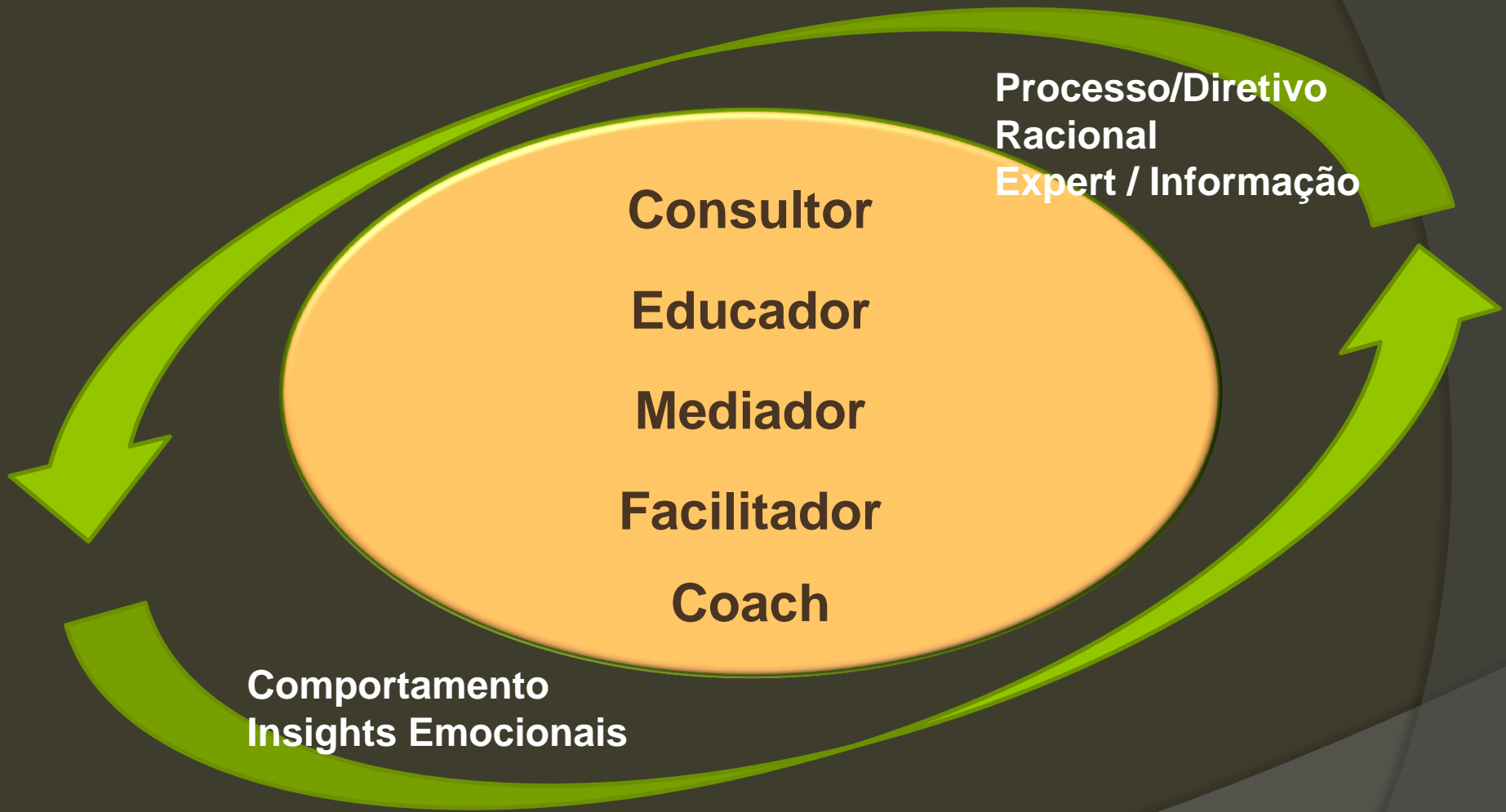
2 anos

Sensação de 10  
anos!

# O que está em jogo?



# Possibilidades de Papeis



**Atuação multidisciplinar**

# Imprescindível:

- Clareza no que será feito
- Genuíno interesse em ajudar
- Imparcialidade
- Competência técnica
- Presença (*awareness*)

# Princípios do consultor

- Ajuda – o objeto do consultor
- Conexão - situação do cliente e relação com o consultor
- Auto conhecimento – o que não domino
- Intervenção gera impactos
- Rédeas nas mãos
- Timing e feeling
- Riscos – oportunidades para *insights*
- Aprendizagem com erros
- Respeito com a cultura e personalidade
- Compartilhar a duvida – com cliente
- Buscar apoio

# Atuação do Mediador em diferentes Papeis

## **Cultura Organizacional**

Promove cultura do dialogo – buscando maior produtividade e comprometimento

## **Conflitos entre Sócios**

Considera emoção , além das questões econômicas (substituição ou destituição de integrantes da sociedade)

## **Governança Familiar**

Cria condição e espaço construtivo – senso de pertencimento (participação societária e sucessões nas empresas familiares)

Aspectos emocionais / necessidades

# Adesão: 50% do sucesso do trabalho





# Observando o campo para intervir

- ◉ Como é o relacionamento no grupo (como as diferenças são encaradas)
  - Há respeito pela opinião do outro?
  - A ideia de cada um é ouvida, e discutida?
  - Como é o clima que influencia a vida em grupo?
- ◉ Comunicação
  - Flui fácil: ouvir, falar o que pensa/sente, dar e receber feedback
  - Falha, bloqueios, distorções e 'focacas'.
  - As pessoas não falam o que gostariam de falar, nem ouvem as outras, só captam o que reforça sua imagem das outras e da situação.

# O que estamos promovendo?

- Empatia  
(se colocar no lugar do outro, admitir outros pontos de vista)
- Sentir → Pensar → Agir  
(coerência: gera credibilidade e transparência)
- Expressão da emoção
- Escolhas conscientes
- Respeito e Reconhecimento
- Objetividade e clareza – critérios/regras

# Princípios: mudança na interação

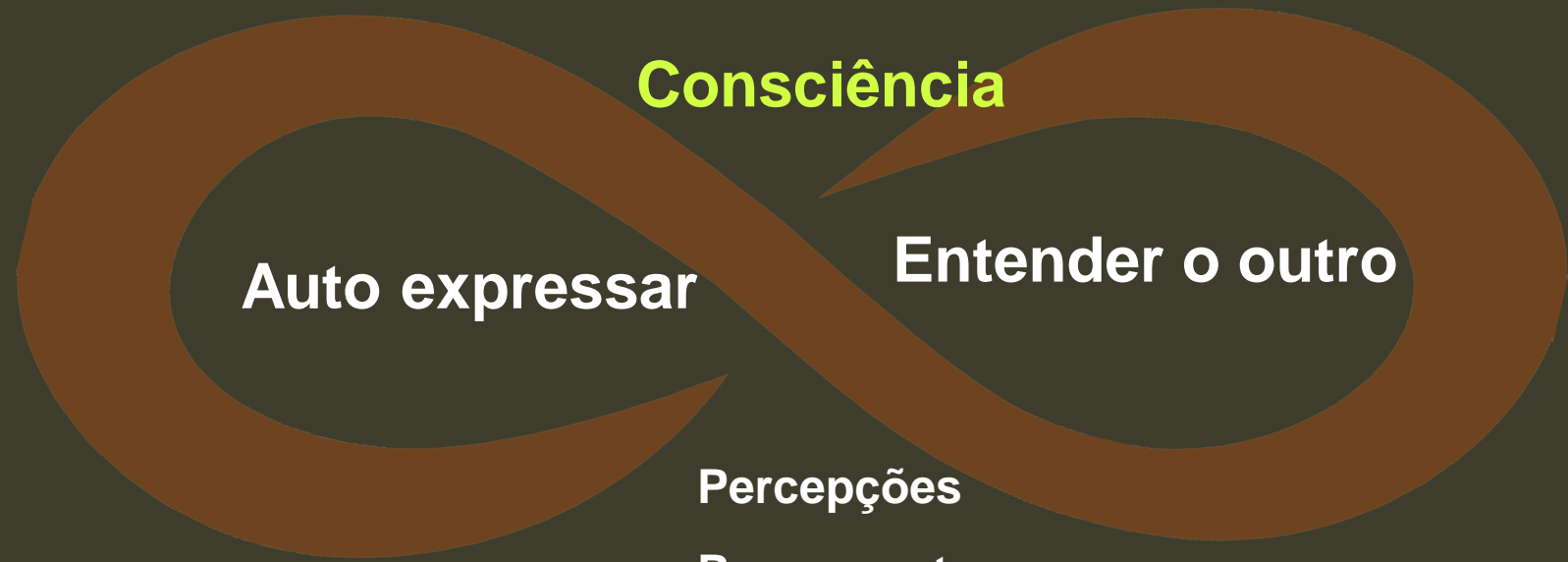
## **Empoderamento**

Ajudar e ampliar esforços para que as pessoas decidam por elas mesmas

## **Reconhecimento**

Apoia esforços para alcançar novos entendimentos sobre a perspectiva do outro

# A polaridade básica da Vida Social



**Consciência**

**Auto expressar**

**Entender o outro**

**Percepções**

**Pensamentos**

**Sentimentos**

**Necessidades**

**Ações**

# Papel invisível do consultor

- Identificar
  - Filtros
  - Pontos cegos
  - Expectativas
  - Potencial
- Compreender e ajudar o outro a compreender suas
  - Emoções
  - Medos
  - Necessidades
- Promover ambiente seguro, forma estruturada e disciplinada de falar em conjunto sobre seus comportamentos
- Ter a consciência da dificuldade de implementar ... Ex. a separação de papéis

# Objetivos da Mediação

- Compor as **diferentes percepções** x o que é verdade
- Visão do **futuro** x ficar no passado
- Ampliar a **comunicação** e acesso as informações
- Ajudar a identificar **interesses**
- Facilitar realização de **mudanças** p/ cumprir acordo
- Oportunidade de ver outros pontos de vista
- Ajudar a **equilibrar** poder

# Técnicas de Escuta

- ◎ Resumo
- ◎ Esclarecimento
- ◎ Espelho
- ◎ Reformulação ou Re Enquadre
- ◎ Perguntas

# Cenas Temidas

- ⦿ Perda do controle
- ⦿ Raiva
- ⦿ Abandono
- ⦿ Desequilíbrio emocional do cliente



# Algumas possibilidades

Conversas  
individuais

Decisões em  
grupo

Conversas de  
duplas

*Assessment*  
Individual, 360°,  
imagem do grupo

Exercícios entre  
encontros

Role play – novos  
papeis

Conversa em  
família

Construção de  
cenários

Genograma

Riscos em cada  
dimensão

Forças e  
Fraquezas

Iceberg

# Case: Risco da Disputa?

## 1. *Negócio*

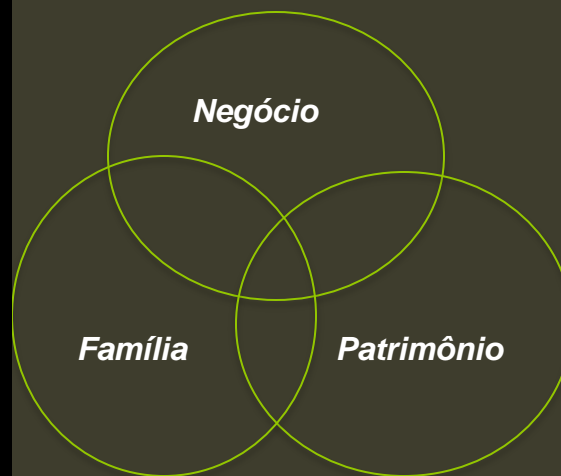
- ..
- ..
- ..
- ..

## 2. *Patrimônio*

- ..
- ..
- ..

## 3. *Família e Pessoal*

- ..
- ..
- ..



É possível entrar em um processo do grupo de forma planejada?

Não tem receita...

necessidade de um eterno desenvolvimento como pessoa e profissional.

# O que ajuda

- **Preparação** – concentração
- Presença (consciência do que esta acontecendo com o cliente e com você)
- Troca de ideias com outro consultor
- Parada técnica quando em campo
- Alinhamento com o cliente sempre
- **Relatório a cada encontro/workshop** (ajuda a digerir, ter insights, organizar ideias e preparar)
- Supervisão
- Grupo de estudos
- Leitura

# Auto conhecimento do consultor

## Princípios de intervenção : postura



Obrigada e boa escuta!

Adriana Adler

[aadler@ekilibra.com.br](mailto:aadler@ekilibra.com.br)

+ 55 11 99648 3278