

CONSTRUINDO

A brMalls

QUE QUEREMOS NO

DIA A DIA

Qual o meu papel nesse processo?



um

GUIA

COM CONTEÚDOS E
PERGUNTAS PODEROSAS

PARA VOCÊ SER A

mudança

que você quer ver na companhia

PROPÓSITO

Transformamos os nossos shoppings em destinos de Felicidade e Oportunidade.

VALORES

Dono

Somos um time apaixonado pelo nosso negócio e trabalhamos com autonomia, simplicidade e espírito empreendedor.

Time excelente

Valorizamos o talento e a excelência de nossos profissionais, reconhecendo via meritocracia a importância de cada um na construção do nosso sucesso.

Colaboração

Somos abertos a ouvir e entender nossos clientes, colaboradores e parceiros, estimulando a integração e a confiança entre todos.

Cliente

Temos o compromisso de servir todos nossos clientes (internos e/ou externos) com dedicação e integridade.

Resultados Hoje e Sempre

Trabalhamos pelo presente e pelo futuro do nosso negócio, obstinados por resultados sustentáveis que constroem nosso legado.

Novas tecnologias se espalham mais rápido do que nunca. As expectativas do consumidor saltam de uma categoria para outra em velocidades cada vez mais rápidas. À medida que mais indústrias são digitalizadas, a barreira à entrada para a concorrência diminui. Nesta época, a cultura é a única vantagem competitiva verdadeiramente sustentável para empresas.

Uma cultura poderosa não nasce da cópia da cultura de outras empresas, mas do alinhamento e integração entre visão, marca e propósito, proporcionando resultados extraordinários. Por outro lado, uma cultura desalinhada com a marca pode gerar colaboradores felizes e produtivos, mas que produzem os resultados errados. Quais comportamentos conectam nossos valores com resultados esperados e nos levam à cultura que desejamos?

Aqui vamos explorar aspectos gerais de habilidades importantes para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, dentro e fora da **brMalls**. O desenvolvimento constante dessas habilidades é o mapa para a **brMalls** do futuro. Lembre-se que mudança se faz no dia a dia. Agora ela já começou. Nenhuma cultura organizacional é perfeita nem estática, mas dinâmica e em constante transformação. Toda cultura corporativa é fruto de boas intenções que se desenvolveram de forma inesperada.

Nesse contexto, 3 perguntas são importantes para responder esses pontos: **Que histórias de evolução cultural a brMalls pode começar a contar hoje? Que novas histórias a brMalls pode criar para amanhã? Como melhor podemos contar essas histórias de mudança?**

VISUALIZAÇÃO DO MEU FUTURO brMalls

O trabalho de visão de futuro da brMalls levou em consideração a visão de muitos colaboradores além de tendências de mercado.

Então esse futuro pertence à você também.

Que tal começarmos com uma ferramenta criada por **Otto Scharmer**, pesquisador do **MIT** para ganhar insights sobre como esse futuro pode se desenhar pra você e qual o seu papel na construção dele?

Separe 5 minutos em um espaço tranquilo, onde você possa fechar os olhos por alguns momentos enquanto ouve nosso guia para esta atividade. (separe também fones de ouvido!)

Quando estiver pronto, escaneie este QR code no seu celular e embarque para o futuro.



Como é a sua brMalls do futuro?



Qual o conselho você se daria para construir esse futuro? 

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their advice for building the future.



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Pessoas com maior inteligência emocional tendem a ser mais produtivas, bem sucedidas e bem remuneradas segundo diversos estudos. Mas o que é inteligência emocional e porque ela produz resultados tão importantes?

Inteligência emocional é “a capacidade de reconhecer e avaliar os seus próprios sentimentos e os dos outros, assim como a capacidade de lidar com eles.” O mundo é feito de seres humanos e do produto de suas interações. Portanto, aquele que é capaz de reconhecer e acolher os sentimentos próprios e alheios é mais capacitado para navegar na complexa rede de relacionamentos da sociedade e potencialmente realizar qualquer tarefa com mais facilidade.

Entre as características da inteligência emocional está a capacidade de controlar impulsos, canalizar emoções para situações adequadas, praticar a gratidão e motivar as pessoas, além de outras qualidades que possam ajudar a encorajar outros indivíduos e a si mesmo. A inteligência emocional não é estática e deve ser desenvolvida. Pratique!

Como me conheço melhor para trabalhar minhas fraquezas e oportunidades?

O que me inspira e motiva?

Como posso me tornar mais atento aos sentimentos e motivações dos meus colegas e equipe?

Que mecanismos eu posso criar para manter a minha energia e do meu grupo em alta?





EMPATIA

A empatia se resume na capacidade do indivíduo de se colocar no lugar do outro, ou seja, tentar entender os sentimentos deste para, assim, compreender as suas atitudes.

Essa capacidade é crucial para a construção de relações importantes que serão a base do trabalho em colaboração e também para conseguir ter ao máximo o olhar dos clientes na criação de melhorias na oferta dos nossos serviços.

O primeiro passo para uma atitude empática parte do interesse genuíno sobre dificuldades, desejos, frustrações e conquistas dos outros. Demonstre curiosidade e humildade durante essas conversas. Para isso, é necessário diálogos que envolvem escuta e muitas perguntas. Algumas perguntas são mais poderosas do que outras e podem ajudar a incentivar o desenvolvimento de novas perspectivas.

A seguir, um quadro comparando a abordagem tradicional de uma conversa entre gestor e colaborador e uma abordagem que visa a construção de relacionamento e o entendimento de visões diversas:



Como posso ser mais empático para melhorar relações e minha percepção dos cliente?

Que julgamento do outro eu tomo como verdade absoluta? E quais aceito ser uma criação da minha visão unilateral?

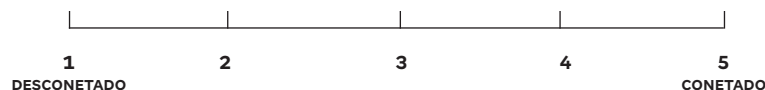
Veja 3 coisas importantes para desenvolver empatia:

Escutar antes de falar

Cada pessoa é única

Evite julgamentos

Como está o meu nível de conexão com o outro?



ARMADILHAS COMUNS

❌ Comece com perguntas de sim ou não



❌ Continue fazendo perguntas excessivamente gerais que podem convidar a respostas longas e fora do ponto.



❌ Assuma que você tenha entendido tudo o que seu colega pretendia dizer.



❌ Considere que o processo de colaboração cuide de si mesmo.



DIÁLOGOS EFICAZES



Comece com perguntas abertas que minimizem preconceitos. ("Como vão as coisas do seu lado?" "O que o seu grupo vê como oportunidade chave neste contexto?")



À medida que o diálogo flui, faça perguntas com enfoque em questões específicas, mas que permitam às pessoas muito espaço para elaborar. ("O que você sabe sobre x?" "Você pode explicar como isso funciona?")



Verifique sua compreensão resumindo o que você está ouvindo e pedindo para que seja corrigido caso algo esteja incorreto ou faltando em sua linha de raciocínio. ("Isso soa bem - estou perdendo alguma coisa?" "Você pode me ajudar a preencher as lacunas de entendimento?")



Periodicamente, reserve um tempo para perguntar sobre as experiências dos outros, seus processos e relacionamentos. ("Como você acha que o projeto está indo?" "O que poderíamos fazer para trabalhar juntos de forma mais eficaz?")



COLABORAÇÃO



Colaboração é um fator chave para a construção de um negócio de sucesso. Quando pessoas participam de ambientes que estimulam a comunicação e o trabalho conjunto elas naturalmente se sentem parte de algo maior do que si mesmas.

O sucesso de qualquer colaboração depende de quão bem os colaboradores negociam suas necessidades para criar objetivos compartilhados e, em seguida, como eles cooperam e coordenam seus recursos para executar um plano para alcançar seus objetivo.

Nesse processo, é natural o surgimento de conflitos de interesses e ideias. Conflitos acontecem dentro das melhores equipes, e não são necessariamente ruins. É importante não simplesmente evitar todo tipo de conflito, mas criar uma cultura que compreenda e abrace os conflitos como algo construtivo.

Para isso é necessário ter objetivos claros, canais de comunicação horizontais e abertos que acolham conversas sensíveis além de acordos precisos sobre papéis e responsabilidades desempenhados por cada um no grupo.

Em última instância, busque conhecer seus colegas para além do ambiente de trabalho. Reconheça, recompense e celebre comportamentos colaborativos.

Como consigo ser menos defensivo e mais propositivo e empático quando me encontro em situações de conflito?

Como posso usar a inteligência dos que estão a minha volta para fazer um trabalho melhor?

No meu dia a dia eu confio no trabalho dos meus colegas? Se não, por que isso acontece?

Que processos podem ser criados para aumentar a confiança entre colaboradores?

Como garantir que os objetivos estejam claros para todos e que os papéis de trabalho sejam respeitados?



AUTONOMIA, PROATIVIDADE E INTRAEMPREENDEDORISMO



As organizações são ambientes férteis para o desenvolvimento de novas ideias, pois proporcionam estrutura a seus colaboradores e ao mesmo tempo contato íntimo com problemas e oportunidades reais de mercados e consumidores.

Nesse contexto, o intraempreendedorismo se destaca como maneira mais conveniente para empresas gerarem inovação dentro de casa e para colaboradores expressarem sua criatividade e capacidade de realização.

Uma atmosfera estimulante a novas ideias nasce de uma gestão que oferece confiança e autonomia a seus funcionários mas também de um comportamento proativo de toda a empresa.

A melhor maneira de ter boas ideias é partir de problemas realmente importantes, e não de soluções. Procure observar o cotidiano e as necessidades e dores da sua equipe e área. Lembre-se que muitos problemas podem ser resolvidos com soluções já prontas no mercado. “Bons artistas copiam; grandes artistas roubam”



Que rotinas do seu dia a dia ou de sua equipe você considera ineficientes? Como fazê-las de maneira eficiente envolvendo o menor dispêndio de recursos possíveis?

O quão receptivo a novas ideias você tem sido? Você busca incorporar percepções coletivas na elaboração de suas ideias?

Imagine a rotina ideal de trabalho para você. O que você poderia fazer para se aproximar desse cenário?

CRIATIVIDADE E CURIOSIDADE

É possível aprender e desenvolver maneiras de sermos mais criativos. A criatividade parece um milagre inexplicável quando chega, e talvez nunca consigamos isolar todas as variáveis que a geram. Mas certamente podemos criar de forma confiável condições que convidam o seu desenvolvimento.

Segundo Steve Jobs, “criatividade é apenas conectar as coisas”. Portanto, para maior criatividade precisamos ter mais coisas para conectar. A melhor maneira de construir um banco de dados mental rico que o ajudará a resolver problemas mais tarde é dar atenção a todo tipo de curiosidade aparentemente inútil. Todo o conhecimento do mundo está há um toque de distância, se empodere desse privilégio. Ouça com atenção o que seus colegas te dizem, você nunca sabe quando vai precisar dessas informações.

Na jornada infinita de curiosidade e inspiração em busca da criatividade você terá que se dispor a fazer coisas que não te interessam, ou participar de conversas desconfortáveis. Pense como um investimento. No final vale a pena.

O quanto você se interessa por saber como é feito trabalho dos seus colegas e de áreas diferentes da sua?

O quanto você se interessa por entender o funcionamento das coisas ao seu redor?

Você registra as suas ideias e dá o tempo necessário para que elas se desenvolvam?

Agora que você já passou por todo esse percurso de perguntas que te desafiam a desenvolver habilidades importantes para o crescimento da companhia (e seu também junto), queremos saber:



Quais as práticas que eu me comprometo a exercer todos os dias?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their response to the first question.

... depois de 15 dias, o que eu aprendi?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their response to the second question.

... depois de 1 mês, o que eu aprendi?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their response to the third question.



brMalls

**DIA DE
CULTURA**