

PLANEJADOR DA DISCUSSÃO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

CPR. Avaliando as várias facetas do seu problema, você quer discutir o Conteúdo, o Padrão ou o Relacionamento? Para facilitar sua decisão, pergunte-se o que você realmente quer alcançar com a conversa.

Meu problema _____

Descreva o gap. Comece comparando o esperado vs. o observado.

Esperado: “Entendi que você ia _____.”

Observado: “Em vez disso, você _____.”

Encerre com uma pergunta: “O que aconteceu?” “O que você acha?”

Crie um ambiente seguro. Como a outra pessoa pode interpretar mal sua intenção? Crie uma Declaração de Esclarecimento para restaurar a segurança

“Não pretendo _____.”

“Pretendo _____.”

Facilite: Que limitações de habilidade podem estar impedindo a pessoa de fazer o que se espera dela? Considere as três Fontes de Influência:

Habilidade Pessoal: Que habilidade ou conhecimento pode ser necessário?

Habilidade Social: Como as pessoas (você, seus pares, etc.) podem estar sonhando informações, materiais ou ajuda?

Habilidade Estrutural: Que coisas (políticas, procedimentos, equipamentos, software, etc.) estão impedindo a pessoa de fazer o que deve ser feito?

Peça para a pessoa ajudá-lo a listar ideias de soluções, fazendo um *brainstorm*.

Motive: Se a pessoa não estiver motivada, esclareça as consequências naturais tornando visível o que está invisível. Considere as três fontes.

Motivação Pessoal: Como tornar o comportamento que você deseja que a outra pessoa tenha congruente com os valores dela?

Motivação Social: Como as outras pessoas (você, pares, etc.) percebem o comportamento dessa pessoa ou são impactadas por ele?

Motivação Estrutural: Quais as possíveis punições, caso a pessoa não mude de comportamento? Quais as possíveis recompensas, caso a pessoa mude de comportamento?

Parta para a ação: Não se esqueça de encerrar documentando Quem faz o Que, Quando e o Acompanhamento.