

Por Rejane Rejo Tamoto



Por trás dos números e negócios existem seres humanos, com histórias e aspirações únicas. A construção de comunidades requer conexão, que pode ser gerada se houver empatia e diversidade. O tema foi abordado na palestra “Conexão, Sobre Construir Comunidades”, que abriu os trabalhos do último dia do 3º Encontro Nacional de Inovação & Criação de Valor, evento realizado pela **Abrapp**, que acontece nos dias 30 e 31 de agosto, e termina no dia 1º de setembro.

Quem abordou o assunto foi a palestrante Suzeli Damaceno, jornalista com especialidade em comunicação acessível e em acessibilidade digital, além de professora na ESPM e MDG Academy e coordenadora do Movimento Web para Todos.

O painel foi moderado por Luciana Ribeiro, Secretária Executiva do Colégio de Coordenadores de Estratégias e Criação de Valor da Abrapp. “Mergulharemos nas estratégias que unem as pessoas por meio de interesses compartilhados e valores, e que ao mesmo tempo nutrem compreensão profunda de conexões genuínas”, afirmou Luciana.

Suzeli Damaceno iniciou a apresentação definindo comunidade como um grupo de pessoas que compartilham valores e objetivos, com interação e desejo constante de conexão e colaboração. Dentro de uma comunidade, segundo ela, existe espaço para o compartilhamento de histórias pessoais que criam empatia e conexão entre os membros.

A palestrante destacou que, por isso, é importante que sejam contadas histórias reais para fortalecer a conexão com uma comunidade. Por meio da história da personagem Sofia, Suzeli mostrou exemplos de como esse processo pode ser conduzido.

“Sofia é uma gerente de atendimento de grande entidade de setor de previdência complementar, que começou como estagiária. Ela tem muito conhecimento, mas descobriu que contar histórias da vida como ela é cria conexões, pois ao atender uma cliente lembrou das histórias que ouvia da própria avó e pode compreendê-la”, conta.

Durante um atendimento, a personagem descobriu a importância da linguagem inclusiva, que é caracterizada pelo uso do verbal e do não verbal, e da linguagem acessível, que consiste em evitar os termos técnicos e complexos que são responsáveis por desconectar as pessoas. “É importante que a comunicação seja acessível para tornar a informação mais útil para o outro”, destacou.

Outro ponto importante é que não basta respeitar a diversidade, é necessário acolher a diversidade. “Dentro de uma comunidade as pessoas não são iguais. Por isso, é importante criar um storytelling. A personificação de personagens gera empatia entre a equipe e os clientes. Isso pode enriquecer as histórias compartilhadas”, explicou.

Ao ouvir os clientes com esses elementos e criação de conexão, a personagem Sofia começou a compartilhar com a equipe as histórias reais de clientes atendidos e, depois, criou um blog para catalogá-las. Esse conteúdo se converteu em um material rico para todas as outras áreas da entidade, como a de Desenvolvimento de Produtos, que deixou de lado as personas para adotar histórias reais no processo interno. Até mesmo o Jurídico, ao ter contato com o conteúdo, compreendeu que era necessário simplificar os contratos dos planos de previdência.

No processo, a personagem também entendeu a importância de adotar uma comunicação humanizada, que reconhece a individualidade de cada pessoa, além de como a inclusão e a diversidade fortalecem as conexões e enriquecem as histórias compartilhadas.

Suzeli encerrou a apresentação aconselhando o público a manter os braços abertos para receber o

novo e acolher a diversidade. “As pessoas desejam conexão autêntica e verdadeira, compreensão e inclusão. Esta é a essência da construção de comunidades, não importa o canal tecnológico que seja adotado”, finalizou.

O 3º Encontro Nacional de Inovação e Criação de Valor é uma realização da Abrapp com apoio da UniAbrapp, Sindapp, ICSS e Conecta. Patrocínio Ouro: Sinqia.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 01.09.2023.