

## **Exercício de Escuta Ativa**

Para cada uma das quatro cenas apresentadas, elabore, três afirmações que demonstrem a escuta ativa.

- Uma afirmação indicará que mostra empatia pela situação;
- Na segunda pedirá esclarecimentos e detalhes de forma aberta e tolerante;
- E na terceira oferecerá feedback não avaliativo ao interlocutor.

### **Demonstrar empatia:**

Às vezes, parece que o interlocutor quer que concorde com ele, quando na realidade quer que você entenda como ele se está a sentir. Reconhecer sentimentos envolve “absorver” o que está a ser dito, enquanto analisa a “mensagem completa”, incluindo linguagem corporal, entoação e nível de animação. Ao mesmo tempo, tenta determinar qual é a emoção que ele está a comunicar. Depois, deve informar que entende o que o que o interlocutor está a sentir, reconhecendo o facto numa frase.

### **Pedir esclarecimentos e detalhes sem emitir avaliações e opiniões:**

Este passo comunica que está a tentar compreender, não apenas a impor ou contrapor as suas opiniões. Para formular uma pergunta relevante na solicitação de esclarecimento, precisa ouvir com cuidado o que está a ser dito. Enquadre a sua pergunta como alguém que quer aprofundar o entendimento em geral e poderá ser útil pedir um exemplo específico. Isso também ajuda o emissor a avaliar as suas próprias opiniões e perspectiva.

### **Oferecer feedback não avaliativo:**

Refletir acerca da mensagem que escutou. Isto permite que o interlocutor determine se comunicou a mensagem e ajuda a impedir falhas na comunicação. Além disso, o emissor torna-se mais ciente da impressão que está a passar para a outra pessoa (auto-avaliação). Pense no que o emissor está a comunicar, parafraseie a mensagem, com as suas próprias palavras e repita-a de volta ao emissor, perguntando se foi isso que ele quis dizer.

Para cada uma das cenas, desenvolva três respostas

- A. a mostrar empatia,
- B. à procura do esclarecimentos e
- C. a oferecer *feedback* não avaliativo.

## CENA #1

Um colega para ao lado da sua mesa e diz: “Estou cansado da falta de liderança desta empresa. O nosso chefe é um banana, não sabe por ordem neste pessoal. Uns são filhos e outros enteados, fazem o que querem... Porque é que ele não se impõe? Tu apoias sempre o chefe, mas ele não é assim tão bom!”

- A.
- B.
- C.

## CENA #2

A sua colega passa pelo seu escritório. A sua voz e linguagem corporal demonstram *stress*, frustração e talvez um pouco de medo. Sabe que ela tem trabalhado muito e que sente uma forte necessidade de completar todo o trabalho dentro dos prazos e com qualidade. Está a tentar concentrar-se no seu trabalho e, nesse dia, já sofreu diversas interrupções. Ela interrompe-o abruptamente e diz-lhe: “Este projeto está um caos. Porque é que os outros membros da minha equipa não se entendem?”

- A.
- B.
- C.

### CENA #3

Um dos seus subordinados está a trabalhar num projeto importante. Ele é um trabalhador com boas habilidades e conhecimentos técnicos, motivo pelo qual foi selecionado para a equipa do projeto. Ele visita o seu escritório e parece bastante nervoso. Ele está a falar alto, num tom mais elevado do que o habitual e o seu rosto tem uma expressão confusa. “Eu devia estar a trabalhar com quatro pessoas de quatro departamentos neste projeto, mas eles nunca ouvem as minhas ideias. Parece que nem sabem que eu estou na reunião!”

A.

B.

C.

### CENA #4

Uma subordinada entra no seu escritório. Ela parece nervosa e pede educadamente para falar consigo. Ela senta-se, parece calma e o seu rosto não tem uma expressão de raiva. Contudo, ela diz o seguinte: “O cronograma da próxima semana é péssimo. É injusto e irrealista no que diz respeito aos deveres que distribui por algumas pessoas, incluindo eu. Todos ficam tão intimidados que não dizem nada, mas acredito que precisa de saber que não é correto para poder mudar”.

A.

B.

C.

Bom trabalho 😊