



PARA CONSEGUIR UMA ESCUTA ACTIVA

Técnicas de mitigação de conflitos



PARA CONSEGUIR UMA ESCUTA ACTIVA

TENTE:

- ↻ INTERESSAR-SE SINCERAMENTE PELO INTERLOCUTOR;
- ↻ QUANDO NECESSÁRIO, PARAR DE FALAR E PREDISPÔR-SE A OUVIR;
- ↻ MANTER O CONTACTO VISUAL COM OS SEU INTERLOCUTOR;
- ↻ ESTAR ATENTO ÀS NECESSIDADES, ASPIRAÇÕES E RECEIOS DO INTERLOCUTOR;
- ↻ DAR *FEEDBACK* GESTUAL E MÍMICO ADEQUADO;
- ↻ OBSERVAR, TAMBÉM, AS REACÇÕES DO INTERLOCUTOR (MOVIMENTO DO CORPO, MÍMICA DO ROSTO, HESITAÇÃO DA VOZ, ETC...) ESTES ASPECTOS PODEM AJUDAR A COMPREENDER MELHOR O QUE ELE DESEJA OU...ESCONDE;
- ↻ FAZER PERIODICAMENTE UM RESUMO MENTAL DO QUE VIU PARA RETER AS IDEIAS CENTRAIS DO INTERLOCUTOR;
- ↻ NÃO INTERFERIR NOS SILÊNCIOS DO INTERLOCUTOR;
- ↻ SENTIR O ENQUADRAMENTO DA MENSAGEM NO UNIVERSO PESSOAL E SUBJECTIVO DO INTERLOCUTOR, CRIAR UMA RELAÇÃO DE EMPATIA;

FINALMENTE, CHEGOU A SUA VEZ DE SER OUVIDO



MANDAMENTOS PARA BEM OUVIR

1. PARE DE FALAR BLA!!...BLA!!

2. PONHA À VONTADE QUEM FALA

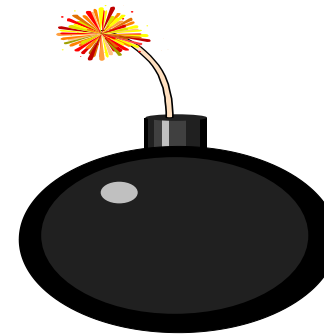
3. MOSTRE - LHE QUE QUER ESCUTÁ-LO

4. AFASTE AS DISTRACÇÕES

5.” EMPATIZE” (PONHA-SE NA MESMA ONDA)

6, SEJA PACIENTE !

7. DOMINE O SEU FEITIO



8. ARGUMENTE !!

9. PERGUNTE ??? E REFORMULE