**Exercício em equipe – Exercício de Escuta Ativa**

**Objetivo**: o exercício foi formulado para ajudá-lo a entender a dinâmica da escuta ativa em conversas e desenvolver habilidades de escuta ativa.

**Instruções**: para cada uma das quatro cenas apresentadas a seguir, elabore, em equipe ou individualmente, três afirmações que demonstrem a escuta ativa. Uma afirmação indicara que você mostra empatia pela situação; a segunda pedira esclarecimentos e detalhes de forma aberta e tolerante; e a terceira oferecerá *feedback* não avaliativo para o interlocutor. Antes das cenas, apresentaremos alguns detalhes sobre cada um desses tipos de resposta:

* *Demonstrar empatia: reconhecer sentimentos*. Às vezes, parece que o falante quer que você concorde com ele, quando na realidade quer que você entenda como ele está se sentindo. “Reconhecer sentimentos” envolve absorver as frases do falante enquanto analisa a “mensagem completa”, incluindo linguagem corporal, entonação e nível de animação, e tentar determinar qual emoção ele está comunicando. Depois, você informa ao falante que entende o que está sentindo, reconhecendo o fato em uma frase.
* *Pedir esclarecimentos e detalhes sem emitir avaliações e opiniões*. Esse passo comunica que você está tentando entender, não apenas impondo suas opiniões ao falante. Para formular uma pergunta relevante na solicitação de esclarecimento, você precisa ouvir com cuidado o que o falante está dizendo. Enquadre sua pergunta como alguém que quer aprofundar seu entendimento; em geral, útil pedir um exemplo especifico. Isso também ajuda o falante a avaliar suas próprias opiniões e perspectiva.
* *Oferecer feedback não avaliativo: refletir a mensagem que você escutou.* Isso permite que o falante determine se comunicou a mensagem para você e ajuda a impedir falhas de comunicação problemáticas. Além disso, o falante se torna mais ciente da impressão que está passando para a outra pessoa (auto avaliação). Pense no que o falante está comunicando; parafraseie a mensagem, com suas próprias palavras, e repita-a de volta para o falante (sem avaliar a correção ou mérito do que ele disse), perguntando se foi isso que ele quis dizer.

Depois que as equipes (ou os alunos individuais) preparam três frases para cada cena, o professor pedirá que você apresente suas frases e explique como elas satisfazem os critérios da escuta ativa.

**CENA #1**

Um colega para ao lado de sua mesa e diz: “Estou cansado da falta de liderança por aqui. O chefe é um banana, não sabe pegar pesado com os vagabundos por aqui. Eles ficam sugando o sangue da empresa e se aproveitando do resto de nós. Por que a gerencia não dá um jeito nesses caras? E você sempre apoiou o chefe, mas ele não é tão bom quanto você diz”.

Desenvolva três afirmações que respondam à ele, (a) mostrando empatia, (b) buscando esclarecimento e (c) oferecendo *feedback* não avaliativo.

**CENA #2**

Sua colega visita sua estação de trabalho; sua voz e linguagem corporal demonstram estresse, frustração, talvez até um pouco de medo. Você sabe que ela tem trabalhado muito e sente uma forte necessidade de completar seu trabalho dentro do prazo e com qualidade. Você está tentando se concentrar no trabalho e já sofreu diversas interrupções. Ela o interrompe abruptamente e diz: “Esse projeto está um caos. Por que os outros três membros da minha equipe não param de brigar?”

Desenvolva três afirmações que respondam à ela, (a) mostrando empatia, (b) buscando esclarecimento e (c) oferecendo *feedback* não avaliativo.

**CENA #3**

Um de seus subordinados está trabalhando em um projeto importante. Ele é um engenheiro com boas habilidades e conhecimentos técnicos, motivo pelo qual foi selecionado para a equipe do projeto. Ele visita seu escritório, parecendo bastante nervoso. Ele está falando alto, em um tom mais elevado, e seu rosto, tem uma expressão confusa. “Eu deveria estar trabalhando com quatro pessoas de quatro outros departamentos nesse projeto, mas eles nunca escutam as minhas ideias. Parece que eles nem sabem que eu estou na reunião!”

Desenvolva três afirmações que respondam à ele, (a) mostrando empatia, (b) buscando esclarecimento e (c) oferecendo *feedback* não avaliativo.

**CENA #4**

Sua subordinada entra em seu escritório. Ela parece nervosa e pede educadamente para conversar com você. Ela se senta; ela parece calma e seu rosto não tem uma expressão de raiva. Contudo, ela diz o seguinte: “Parece que todos os cronogramas que você monta são péssimo; você é injusto e irrealista nos deveres que distribui para certas pessoas, incluindo eu. Todos ficam tão intimidados que não reclamam, mas acho que você precisa saber que isso não está certo e precisa mudar”.

Desenvolva três afirmações que respondam à ela, (a) mostrando empatia, (b) buscando esclarecimento e (c) oferecendo *feedback* não avaliativo.