

Tabela 3.1 - Tipos de questões para um ouvir ativo.

I. Perguntas puras

O cliente controla tanto o processo quanto o conteúdo da conversa. O papel do consultor é estimular a história e ouvir com atenção e neutralidade.

Qual é a situação? Você pode me contar o que está acontecendo? O que está havendo? Descreva a situação.

Conte um pouco mais. Continue. E então?

Ainda mais pura: um sorriso, um olhar interessado.

II. Perguntas exploratórias diagnósticas

O consultor começa a conduzir o processo como o conteúdo é analisado e elaborado, mas não insere nenhuma ideia de conteúdo nem sugestões, conselhos ou opções.

*1. Exploração de respostas emocionais*

Como você se sentiu a respeito? Qual foi a sua reação? O que os outros sentiram? Como os outros reagiram?

*2. Exploração de motivos para ações e acontecimentos*

Por que você fez isso? Por que você acha que isso aconteceu? Por que eles fizeram isso?

*3. Exploração de ações: passado, presente e futuro*

O que você fez a respeito? O que você vai fazer? O que os outros fizeram? O que os outros vão fazer? Que opções você tem? O que você deveria fazer?

III. Perguntas confrontadoras

O consultor compartilha suas próprias ideias e reações sobre o processo e o conteúdo da história. Ao expor suas ideias, o consultor “força” o cliente a pensar sobre a situação sob uma nova perspectiva. Portanto, essas questões são confrontadoras por definição.

*1. Ideias sobre o processo*

Você poderia ter feito o seguinte...? Você pensou em fazer...? Por que você não...? Você considerou essas outras opções? Você deveria...?

*2. Ideias sobre o conteúdo*

Você considerou a possibilidade de ter exagerado? Você não ficou indignado (angustiado, feliz, etc.) com isso? Talvez estivesse acontecendo algo realmente diferente do que você pensou...