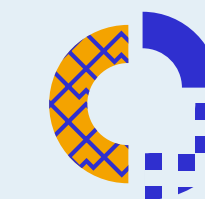


# Escuta ativa e empática



Temática  
**Gestão  
inclusiva**

## Objetivo

Fortalecer a qualidade das relações e decisões por meio de uma escuta que seja empática, respeitosa e livre de julgamentos. Esta prática promove um ambiente de inclusão, confiança e pertencimento no trabalho.

## Preparação

### 1. Acalme a mente

Antes de começar a conversa, faça uma pausa. Perceba seus pensamentos e emoções para estar realmente presente para o outro.

### 2. Reflexão com o Modelo 4 níveis de escuta

Leia com atenção o modelo e reflita sobre seu nível de escuta atual e onde você gostaria de chegar.

### 3. Defina sua intenção

Decida ouvir com curiosidade e interesse real. Deixe de lado opiniões prontas ou a pressa para responder.

### 4. Prepare o ambiente

Escolha um momento ou local sem distrações (como notificações de celular ou computador) para garantir uma conexão de verdade.

## O que você vai precisar:

Modelo 4 níveis de escuta

## Tempo estimado

Preparação: 10 min.

Execução: contínuo

## Execução

Siga estes passos para uma conversa profunda:

### 1. Ouça sem julgar

Preste atenção aos fatos. Se sua mente começar a criticar ou avaliar o que a pessoa diz, volte a focar gentilmente no que ela está falando.

### 2. Escute com o coração

Tente se conectar com os sentimentos e as necessidades da outra pessoa. Use técnicas como:

- Repetir para confirmar: "Então, o que você está dizendo é..." para garantir que entendeu direito.
- Validar sentimentos: "Eu entendo que isso possa ser frustrante para você".

### 3. Demonstre presença

Mantenha contato visual, uma postura aberta e use palavras breves de incentivo (como "sim" ou "entendi").

### 4. Crie soluções juntos

Vá além de apenas ouvir. Procure construir saídas em conjunto, valorizando as ideias e o potencial da outra pessoa.

**Referência:** [Comunicação Organizacional Empática - LA-BORA!gov](#)

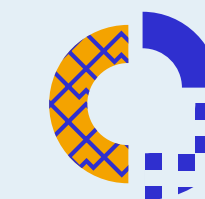
O que essa prática fortalece?

Colaboração

Flexibilidade

Inovação

# Escuta ativa e empática



Temática  
**Gestão  
inclusiva**

## Modelo 4 níveis de escuta



Nível 1

Escuta Downloading  
**Hábitos de julgamento**



**Escuta do  
Julgamento**

Reconfirmando opiniões e  
Julgamentos Antigos



Nível 2

Escuta Factível  
**Notando diferenças e  
abrindo a mente**

**Mente  
Aberta**

Ouvindo com a mente  
aberta, suspendendo  
hábitos de julgamento,  
Procurando informações e  
dados



Nível 3

Escuta Empática  
**Conexão emocional**

**Coração  
Aberto**

Ouvindo com o coração  
aberto para ver a  
situação através dos  
olhos de outro, foco em  
ganhar uma conexão  
emocional



Nível 4

Escuta Generativa  
**Do futuro que quer emergir**

**Vontade  
Aberta**

Começa a se conectar  
com as ideias centrais da  
conversa e ajuda a  
concretizar o melhor  
futuro possível, e seu ego  
é abandonado

O que essa prática fortalece?

Colaboração

Flexibilidade

Inovação