

Temática: Gestão Inclusiva

Prática: Escuta Ativa e Empática

[Prática LA-BORA!gov](#)

Objetivo

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

O que você vai precisar

Modelo 4 Níveis de Escuta

Tempo estimado

Preparação: 10 minutos.

Execução: contínua

Preparação

- 1. Acalme a mente.** Antes de começar a conversa, faça uma pausa. Perceba seus pensamentos e emoções para estar realmente presente para a outra pessoa.
- 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.

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 gentilmente o foco para o que está sendo falado.

2. Demonstre presença. Mantenha contato visual, uma postura aberta e utilize palavras breves de incentivo, como "sim" ou "entendi".

3. Crie soluções em conjunto. Vá além de apenas ouvir. Procure construir caminhos em parceria, valorizando as ideias e o potencial da outra pessoa.

4. Escute com o coração. Tente se conectar com os sentimentos e as necessidades da outra pessoa. Para isso utilize 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".

O que essa prática fortalece?

Colaboração, flexibilidade e inovação.

Escuta ativa e empática



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