

02

Técnicas NYPD

Leia o cenário abaixo:

"O representante da companhia que eu visitava estava extremamente insatisfeito com o tratamento recebido e estava furioso. Além disso, ele tinha porte de arma e estava armado! Ele sentou-se a minha frente, tirou a arma, colocou-a em cima da mesa e começou a esbravejar dizendo que a companhia que eu representava era péssima, que ele não sabia o que eu estava fazendo ali, que fazia meses que ninguém aparecia. Foi ficando vermelho, gesticulava e esbravejava. Eu deixei ele falar por uns 15 minutos sem interrompê-lo."

Neste trecho podemos notar que uma técnica da polícia de Nova York foi utilizada. Qual técnica é esta?

Selezione uma alternativa

- A** Escuta ativa, fazer perguntas que comprovem o entendimento, ouvir - compreender - responder, deixar o outro lado desabafar, a técnica das duas metades, usar um parceiro para ajudar a filtrar seus preconceitos e rever sua perspectiva.
- B** Nunca conversar com alguém raivoso perto de uma arma.
- C** Não sentar-se a frente de alguém armado.
- D** Deixar falar por 15 minutos sem interromper.