

09

## O que aprendemos?

Nesta aula você aprendeu:

Os 3 aspectos-chave que destacam a importância de desenvolver a escuta ativa:

- Desafio da comunicação na maioria dos conflitos
- Necessidade de entender o conflito
- Escutar ajuda a esvaziar a carga emocional

Identificamos quais são os três níveis de escuta, a saber:

**1.Escuta Interna:** Foca no que é dito, foca nas palavras

**2.Escuta Focada:** Consegue perceber as emoções e significados além das palavras

**3.Escuta Global:** Além das emoções do outro, percebe o ambiente, a postura, analisa as situações

Apresentamos algumas alternativas para desenvolver a escuta ativa, tais como:

- Concentrando-se, ouvindo com atenção e sem interrupções
- Interessando-se genuinamente pelo outro
- Fazendo perguntas abertas
- Parafraseando
- Confirmando seu entendimento
- Mantendo-se calado(a) na maior parte do tempo
- Praticando

**Paciência e Controle das Emoções:** Passos para ser mais paciente -

1. Conheça seus gatilhos emocionais – o que deixa você irritado?
2. Estabeleça um padrão profissional para si mesmo
3. Planeje pausas para descompressão
4. Relativize o conflito em questão

Abordamos como os sentimentos ocorrem num conflito

- O mecanismo do sentimento e sua raiz na preservação da espécie
- Natureza retroalimentada dos sentimentos
- A anatomia da raiva

Relacionamos os 5 passos para aumentar seu autocontrole

1. Identificar sinais corporais e pensamentos
2. Inspire e expire
3. Nomear o sentimento e escrever em um papel se possível
4. Esperar 3 minutos em seu “refúgio”, use o relógio do celular

## 5. Prossseguir

**Refletimos sobre o que fazer em caso de emergência**

1. Saia do ambiente o mais calmamente que puder e dê uma volta para respirar
2. Evite a espiral da culpa, não há nada a fazer neste momento
3. Não culpabilize o outro
4. Peça desculpas sem tentar justificar seu comportamento
5. Reflita sobre o que aconteceu e como você pode evitar que ocorra novamente

**Na próxima aula trataremos das oportunidades que os conflitos nos trazem, fique conosco!**