

XVII CONGRESSO PREVIDENCIÁRIO AEPREMERJ AGO/24

# ESCUTA ATIVA, O DIFERENCIAL NA GESTÃO QUE ENGAJA

Como a arte de escutar pode  
transformar equipes e resultados

LUCIANA ELMÔR



# MUNDO VUCA

## MUDANÇAS NO MUNDO CORPORATIVO

- Volatilidade , incerteza, complexidade e ambiguidade
- A REALIDADE: Fala que eu (não) te escuto!
- PRIORIDADE: engajar pessoas
- COMO? Estratégias essenciais:
  - Autoconhecimento
  - Trabalho com propósito
  - Comunicação eficiente





# COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS SOFT SKILLS

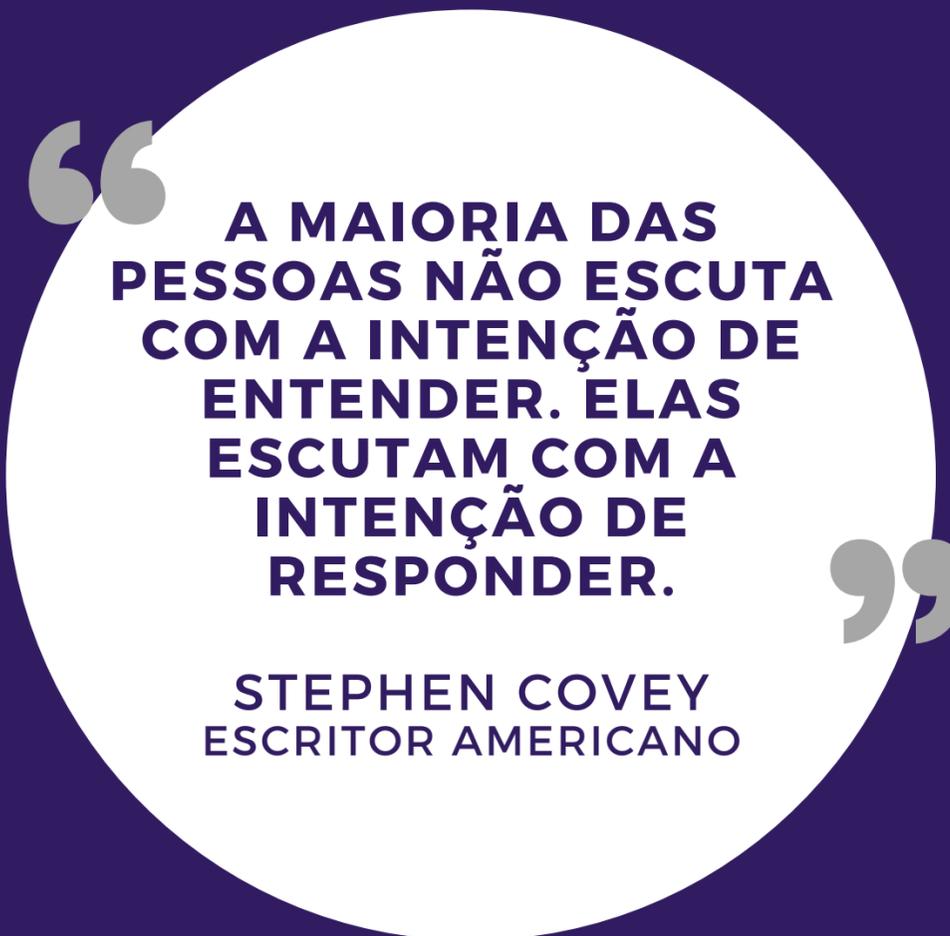
—  
COMUNICAÇÃO EMPÁTICA  
& ESCUTATÓRIA

“ EMPATIA É ONDE CONECTAMOS  
NOSSA ATENÇÃO, NOSSA  
CONSCIÊNCIA, NÃO O QUE FALAMOS. ”

MARSHALL ROSENBERG

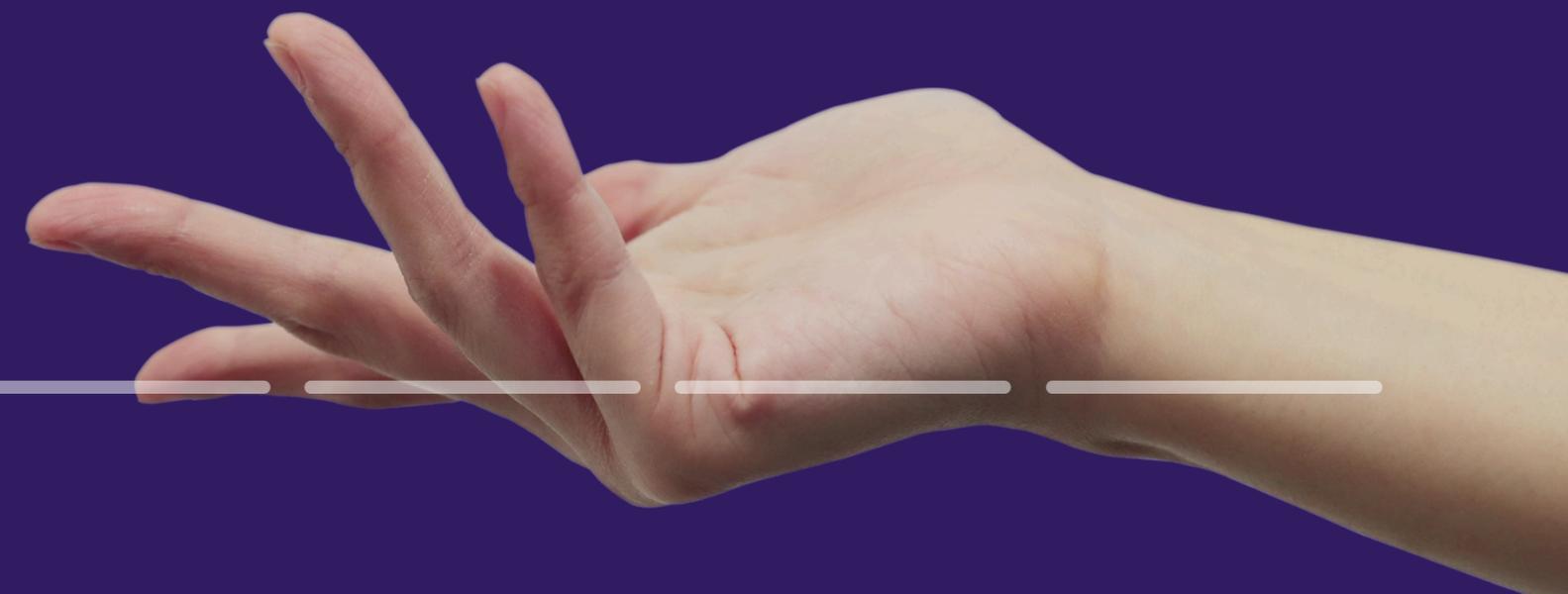
# O QUE É ESCUTATÓRIA?

CAPACIDADE DE OUVIR  
ATENTAMENTE, SEM  
INTERROMPER OU JULGAR  
QUEM FALA.



**A MAIORIA DAS  
PESSOAS NÃO ESCUTA  
COM A INTENÇÃO DE  
ENTENDER. ELAS  
ESCUTAM COM A  
INTENÇÃO DE  
RESPONDER.**

**STEPHEN COVEY**  
ESCRITOR AMERICANO





**DO OUTRO  
LADO**

**TEM O LADO  
DO OUTRO**

**É PRECISO:  
ESCUTAR  
ENGAJAR  
VALORIZAR  
FORTALECER**

---

**LUCIANA ELMÔR**



# COMO PRATICAR?

- 1 PREPARE O AMBIENTE DE ESCUTA
- 2 ATENÇÃO PLENA. SILENCIE SUA MENTE E O CELULAR, CONECTANDO-SE AO MOMENTO PRESENTE
- 3 COMPREENDA QUE SEMPRE É POSSÍVEL APRENDER COM O OUTRO
- 4 OUÇA COM EMPATIA, SEM JULGAMENTO OU INTERRUPÇÃO. NÃO COMPLETE A FRASE DOS OUTROS
- 5 ATENTE-SE À LINGUAGEM NÃO-VERBAL
- 6 CERTIFIQUE-SE DE QUE COMPREENDEU O QUE OUVIU

LUCIANA ELMÔR



# E MAIS

- 7 NÃO FORMULE SUA RESPOSTA ENQUANTO ESCUTA
- 8 INCENTIVE O DIÁLOGO E EXPLORE MAIS PROFUNDAMENTE AS IDEIAS DOS COLABORADORES
- 9 FEEDBACK CONSTRUTIVO: OFEREÇA RETORNO QUE MOTIVE E DIRECIONE



# A TÉCNICA R.A.S.A.

1

## RECEIVE (RECEBER) :

PARA RECEBER A MENSAGEM VOCÊ DEVE SE DEDICAR AO FALANTE. DESCONECTE-SE DO SEU CELULAR, DAS REDES SOCIAIS, OLHE PARA O FALANTE E NÃO PARA A TELA DO NOTEBOOK.

2

## APPRECIATE (APRECIAR)

A APRECIÇÃO DA MENSAGEM PODE SER FEITA PARAFRASEANDO O FALANTE, USANDO INTERJEIÇÕES DE CONCORDÂNCIA COMO, POR EXEMPLO: HUM, OK, ENTENDO.

3

## SUMMARISE (SUMARIZAR)

NÃO INTERROMPA! AGUARDE UMA PAUSA PARA VOCÊ RESUMIR RAPIDAMENTE O QUE A PESSOA DISSE: “ENTÃO QUER DIZER QUE ACONTECEU TAL COISA...”

4

## ASK (PERGUNTAR)

AS PERGUNTAS VÃO INDICAR QUE VOCÊ ESTÁ PRESTANDO ATENÇÃO E QUE ESTÁ PARTICIPANDO DO DIÁLOGO. SERVEM PARA ENTENDER MAIS A RESPEITO DAQUILO QUE ESTÁ SENDO FALADO, E DEVEM SER UTILIZADAS DURANTE AS PAUSAS DO FALANTE.



## PARA REFORÇAR, HÁ O TEXTO DE RUBENS ALVES, ESCUTATÓRIA:

“ Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de escutatória. Todo mundo quer aprender a falar. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória. Mas acho que ninguém vai se matricular. Escutar é complicado e sutil...

Parafraseio o Alberto Caeiro: “Não é bastante ter ouvidos para ouvir o que é dito; é preciso também que haja silêncio dentro da alma”. Daí a dificuldade: a gente não aguenta ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor, sem misturar o que ele diz com aquilo que a gente tem a dizer...

# A ESCUTA ATIVA TRANSFORMA

ESCUTAR É MAIS DO QUE OUVIR – É ENTENDER E CONECTAR-SE.

A ESCUTATÓRIA É A CHAVE PARA A CONEXÃO E O ENGAJAMENTO.

EQUIPES ENGAJADAS SÃO MAIS PRODUTIVAS E INOVADORAS.

---

LUCIANA ELMÔR

# OBRIGADA!

LUCIANA ELMÔR

 @criatividadeegestao

 [www.criatividadeegestao.com.br](http://www.criatividadeegestao.com.br)

 (21) 98338-1262

LUCIANA ELMÔR

