

Aprimore sua escuta ativa e potencialize suas habilidades



MPMT
Ministério Público
DO ESTADO DE MATO GROSSO



e-LabMP
Laboratório de Inovação
do Ministério Público de Mato Grosso



Comunica Fácil MPMT
COMUNICAÇÃO INCLUSIVA, ACESSÍVEL E VISUAL

Sumário

O que é uma escuta ativa?	03
Como Desenvolver a Escuta Ativa: Passos Essenciais.....	05
A Importância da Escuta Ativa no Exercício da Liderança Institucional	13
Referências bibliográficas	16



1. O que é uma escuta ativa?

A escuta ativa é uma habilidade fundamental quando se busca estabelecer um diálogo de qualidade entre duas pessoas. Assim, enquanto o interlocutor transmite a sua mensagem, o ouvinte fica atento ao que está sendo dito e interpreta as informações.

Entretanto, a escuta ativa não significa que o ouvinte deve receber as informações de maneira passiva. Na verdade, é o oposto disso, já que se faz necessário demonstrar interesse sobre o assunto e, assim estabelecer um vínculo com o outro.

A prática da escuta ativa proporciona uma vantagem evidente: possibilita o estabelecimento de relações mais sólidas e de confiança com cidadãos, parceiros institucionais, fornecedores e, especialmente, com os servidores e colaboradores. Em um cenário onde predomina a necessidade de exportar ideias, demonstrar competências e destacar-se nas plataformas digitais, aqueles que desenvolvem a habilidade de ouvir com atenção e empatia se destacam de forma discreta, conquistando o respeito de seus interlocutores sem a necessidade de autopromoção.

No âmbito da liderança e da gestão pública, essa competência é de suma importância. A escuta ativa torna-se necessária para conduzir reuniões, para fornecer ou receber feedback e, ainda, para orientar equipes sobre a execução de suas atribuições. Cultivar essa habilidade fortalece a comunicação, aprimora a eficiência das equipes e promove um ambiente colaborativo, alinhado aos valores de transparência, respeito e eficiência que norteiam as instituições públicas.

Como Desenvolver a Escuta Ativa: Passos Essenciais

A própria frase já diz, escuta ativa. Isso quer dizer que você não estará passivamente observando uma pessoa falar, você estará focando sua atenção no que ela está dizendo e fazendo o seu máximo para compreender a mensagem como um todo, inclusive o que não está sendo dito verbalmente.

Sim, escuta ativa envolve atenção, interesse, concentração, foco e mensagens não verbais que também chegam até você o tempo inteiro. Isso quer dizer que, diferente do que se pensa, escutar não é um “dom” de psicólogos ou pessoas boas de ouvido, é uma habilidade que pode ser treinada e aprimorada, aumentando seu desempenho em todas as áreas.

Neste sentido, sempre que quiser exercer uma escuta ativa, você deve, ativamente, escutar e observar a mensagem sendo emitida. Vamos apresentar alguns passos e posturas que você pode assumir para ser um ouvinte cada vez melhor.

Foque no que está sendo dito: A primeira coisa que precisa ser feita ao aplicar a escuta ativa é evitar, ao máximo, as distrações que possam te impedir de se concentrar na conversa que está prestes a iniciar. Assim, é possível focar no interlocutor, deixando-o mais seguro e incentivando-o continuar falando, uma vez que ele é o centro da sua atenção.



Caso tenha outros afazeres, é importante que marque uma reunião que possa oferecer o tempo necessário para que o interlocutor fale, pois, é desrespeitoso interromper a fala do outro antes que ele finalize o que está dizendo. Se o tempo for curto, deixe claro no começo o período disponível para este diálogo. É possível ter conversas significativas em 5 ou 50 minutos. O mais importante é o poder da atenção.

Seja empático: Ser empático é essencial ao se escutar alguém. Coloque-se no lugar de quem está falando e tente entender o que o levou a pensar a respeito e sobre os acontecimentos que o levam a se sentir daquela forma perante o ocorrido. A maior parte das pessoas é passional a respeito do que pensa.

Além disso, não selecione partes específicas da conversa para se focar. É fundamental que preste atenção e se dedique a ouvir todo o discurso, afinal de contas, é importante não deixar que as suas perspectivas pessoais acabem atrapalhando a comunicação.



É bem verdade que lidar com opiniões diferentes das nossas não é tão simples. Para isso lembre-se que ser empático é o **oposto** de querer expressar sua opinião. Na verdade, busque se afastar o máximo possível da necessidade de fazer um comentário seu a respeito do conteúdo do outro.

A escuta ativa é uma experiência que será tão bem sucedida quanto mais o outro sentir-se seguro para expressar o que pensa e sente. A sua opinião sobre o assunto, neste momento, é completamente dispensável.

Abrir mão da necessidade de opinar vai expandir sua percepção ainda mais para compreender com profundidade a mensagem que chega. Este será um exercício de empatia: quanto menos você deseja opinar, mais será seu interesse em entender aquela visão de mundo específica de quem fala com você.

É incrivelmente difícil o exercício de não opinar, mas incrivelmente valioso.



Valide: Depois de ouvir todo o discurso do interlocutor, é importante que você valide o que a outra pessoa lhe disse. Frases como: “Eu sinto muito pela situação” ou “Eu entendo como essa situação pode estar lhe incomodando” faz a pessoa se sentir acolhida.

Da mesma forma, evite frases abertas e sem sentido como “Ah, então é isso” ou “Sei como é”. Só diga coisas como “eu entendo” e “sinto muito por isso” se você realmente sente esse nível de conexão. Frases de validação são bem vindas, mas devem ser sinceras. Outra que deve ser evitada é “já passei por isso” ou “Já vivi algo assim”. Lembre-se: abra mão da sua necessidade de falar sobre você ou suas experiências.

Essa validação, de entender o ponto de vista, vai ajudar na formação momentânea de vínculo e melhorar o relacionamento durante a comunicação, tornando o interlocutor mais aberto.

Perguntas investigativas: Agora que você ouviu o que o interlocutor tinha a dizer e validou a informação, faça perguntas a respeito para se certificar que o que você ouviu é, de fato, o que o interlocutor gostaria de dizer.

Além disso, esse processo vai ajudar a coletar mais informações a respeito e estimular a conversa de maneira mais profunda, o que ajudará a obter maiores detalhes.

Outro ponto bem importante de se fazer perguntas é que você transmite de maneira não intencional ao interlocutor que você estava prestando atenção em tudo o que foi dito por ele e sentirá que o fato de perguntar mostra que o tema é relevante.



As perguntas precisam ser contextualizadas. Retorne a partes da conversa e peça para que explique melhor alguns eventos que são mais relevantes, por exemplo “Você me disse que ao entrar na sala se sentiu estranho. Estranho como?” ou até “Quando ela te disse não sua primeira reação foi pegar o celular, mas o que estava sentindo na-quele momento?”.

As perguntas serão mais relevantes quanto mais contextualizadas e investigativas forem. Além disso, não é investigar por curiosidade e sim para exercer empatia ainda mais forte e entender com mais profundidade o que e como aquela experiência relatada tem relevância para o interlocutor.





Dê o feedback:

Só então, no final de tudo o que lhe foi relatado, que é o momento de falar.

Se esta conversa demanda um feedback, emita-o agora, no final. Caso contrário, faça um apanhado geral do que aconteceu e agradeça a pessoa por se abrir e conversar com você sobre esse assunto. Fale de um ou dois pontos que foram mais relevantes para você, e só então, encerre a conversa. Mostre como as informações foram recebidas e faça elogios ou críticas que sejam construtivas.



3.

A Importância da Escuta Ativa no Exercício da Liderança Institucional

Para conduzir uma equipe de forma eficaz, as habilidades técnicas, embora essenciais, não são suficientes. Liderar exige uma capacidade apurada de interação humana, já que grande parte do tempo é dedicada à gestão de pessoas. Nesse contexto, a escuta ativa destaca-se como uma competência necessária para a construção de confiança e o fortalecimento das relações institucionais.

Praticar a escuta ativa com os servidores e colaboradores aumenta sua confiança na liderança, além de fornecer uma compreensão mais profunda das dinâmicas internas e das questões subjacentes à instituição.

Informações importantes, frequentemente transmitidas de maneira informal, tornam-se acessíveis somente em um ambiente de confiança mútua. Essa prática também auxilia no entendimento das particularidades da cultura organizacional e dos seus impactos nos resultados institucionais.

Quando aplicada aos parceiros e fornecedores, a escuta ativa permite compreender suas perspectivas, identificar desafios e alinhar expectativas, fortalecendo as relações de cooperação. Reconhecer as particularidades de cada parceiro é essencial para estabelecer colaborações mais produtivas e estratégicas.

Além disso, ao escutar ativo seus pares, o líder tem a oportunidade de aprender com experiências alheias – tanto sucessos quanto insucessos – e de aplicar esses aprendizados em seu contexto de atuação. Essa prática também facilita a identificação de oportunidades de inovação e melhorias na gestão.

De maneira geral, a escuta ativa demonstra interesse genuíno pelas ideias e necessidades das pessoas, seja no acolhimento de novos pontos de vista, seja no entendimento das dificuldades enfrentadas por servidores ou parceiros.

Embora a escuta ativa, isoladamente, não seja suficiente para resolver todos os desafios, combinada a práticas como a gestão transparente e a liderança compartilhada, ela contribui para a construção de um ambiente institucional mais colaborativo e eficiente, promovendo o bem-estar coletivo e o alcance de resultados mais significativos.

Portanto, é fundamental dedicar mais tempo para ouvir e compreender. Como nos lembra o adágio popular: "Você nasceu com dois ouvidos e uma boca – use-os nessa proporção."



Blog Portal Pós, Equipe. **O que é escuta ativa e sua importância no desenvolvimento pessoal e profissional.**

Portal Pos, 2021. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

Faour, Carla. **A Arte de Escutar: Histórias que revelam a beleza de ouvir e ser ouvido.** Editora Agir. 158 pg. 15 abril 2015.

Barros, Leonardo. **Escuta Ativa: Qual o Diferencial Dessa Soft Skill nos Resultados da Empresa?** Tangerino Blog, 2021. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

Bittencourt, Ubiratan. **Escuta Ativa: o que é e como colocar em prática hoje mesmo.** Canal da Felicidade, 2018. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

Da Silva, Douglas. **Escuta ativa: o que é, como fazer, princípios e dicas.** Zendesk, 2021. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

GPTW, Equipe. **8 dicas de como desenvolver a escuta ativa em sua empresa.** GPTW, 2021. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

Muller, Jéssica. **Escuta ativa: o que é, como fazer, princípios e dicas.** Leads 2B, 2020. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

Patel, Neil. **Escuta Ativa: Veja O Que É e Como Desenvolver Com Essas 10 Dicas.** Neil Patel, 2019. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

Rock Content, Redator. **Saiba o que é e como praticar a escuta ativa com estas 10 dicas.** Rock Content, 2018. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

RunRun, Equipe. **Conheça os princípios da escuta ativa para aprimorar a liderança.** Runrun It, 2021. Acesso em: 18 de nov. de 2022. Vieira, Katiane. Comunicação: **Passo a passo de como praticar a escuta ativa.** Katiane Vieira, 2021. Acesso em: 18 de nov. de 2022.

Voigh Gernhardt, Beatriz. **Escuta ativa: saiba como essa técnica de comunicação pode ajudar sua agência a vender mais.** Resultados Digitais, 2022. Acesso em: 18 de nov. de 2022.



MPMT
Ministério Público
DO ESTADO DE MATO GROSSO



e-LabMP
Laboratório de Inovação
do Ministério Público de Mato Grosso



Comunica Fácil MPMT
COMUNICAÇÃO INCLUSIVA, ACESSÍVEL E VISUAL