Soft skills

Escuta ativa

Um dia de treino em escuta ativa: ouvir para compreender antes de responder, reformular, questionar, detetar a emoção por trás das palavras. Os participantes exercitam-se em situações reais, como a conversa com um colaborador, a reclamação de um cliente interno ou o diálogo tenso com um fornecedor. Os exercícios fazem-se em trios com um observador, para que cada um meça com precisão os seus progressos.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Identificar os seus próprios travões à escuta: interromper, aconselhar cedo demais, preparar a resposta enquanto o outro fala
2. Aplicar as técnicas de base: silêncio, incentivo, reformulação, síntese
3. Fazer perguntas abertas que fazem avançar a conversa sem orientar a resposta
4. Detetar as emoções e as necessidades expressas por trás de uma queixa ou de uma objeção
5. Conduzir uma conversa de escuta de ponta a ponta e verificar que foi compreendida pelo interlocutor

Programa

Dia 1 — manhã

• Ouvir não é escutar: os níveis de escuta e o que produzem no interlocutor

• Os travões habituais: julgamento, solução imediata, distração, escuta a meio atrás de um ecrã

• O não verbal: postura, olhar, ritmo, e o que dizem da sua atenção

• Exercícios em trios: escutar sem interromper e depois restituir fielmente

Dia 1 — tarde (oficina)

• Reformulação e perguntas abertas: técnicas e armadilhas

• Acolher uma emoção sem a minimizar nem se deixar arrastar por ela

• Oficina: conversas de escuta sobre situações dos participantes, como um colaborador desmotivado ou um operador que assinala um problema de segurança

• Teste de conhecimentos e compromissos individuais

Metodologia

• Exercícios curtos e repetidos em trios: um ouvinte, um interlocutor, um observador

• Grelha de observação comum para retornos precisos e factuais

• Simulações tiradas do quotidiano dos participantes

• Contributos breves entre dois exercícios, sem longas exposições

• Ficha memorando das técnicas a ter à mão depois da formação

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e conversa de escuta observada com grelha no fim do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação entregue à empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para trabalhar o conjunto da relação, exprimir-se, afirmar-se e ajustar-se aos outros, a formação de dois dias «Comunicação interpessoal e inteligência relacional» alarga o campo.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, chefes de equipa, funções de RH, apoio e relação com o cliente
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para «Comunicação interpessoal e inteligência relacional»?
A formação de dois dias cobre toda a relação: exprimir-se, afirmar-se, compreender os estilos de cada um. Este dia concentra-se numa única competência, a escuta, e dedica-lhe o essencial do tempo em exercícios.

A escuta ativa serve também com os clientes?
Sim, as técnicas são as mesmas. Para uma abordagem centrada na reclamação e na fidelização, a formação «Orientação para o cliente: ouvir, responder, fidelizar» é mais adequada.

É preciso ser gestor para participar?
Não. A formação serve qualquer pessoa cujo trabalho assenta em trocas: chefias, RH, apoio, compras, atendimento ao cliente. Os casos são escolhidos segundo a composição do grupo.

Em que língua decorrem os exercícios?
Na língua de trabalho dos participantes: francês, darija ou inglês. Exercitar-se na língua das trocas reais torna as técnicas mais fáceis de reutilizar.