

# OUVIR E ESCUTAR

Ouvir é perceber (som, palavra) pelo sentido da audição

Escutar é estar consciente do que está ouvindo

A comunicação vai além da linguagem verbal

é escuta também

# COMUNICAÇÃO

para se comunicarem bem, todas as pessoas necessitam entender, analisar criticamente e saber se expressar utilizando uma variedade de linguagens e plataformas

A comunicação ocorre por meio da escuta e do diálogo



## ESCUTA

descomplica

# UM BOM OUVINTE



Não interrompe quando os outros estão falando

“Mmm-hmm”

Informar aos outros que você está ouvindo por meio de expressões faciais e sons verbais

Ser capaz de repetir o que os outros disseram, quase palavra por palavra

# MEMÓRIA AFETIVA

Os sons do mundo podem trazer lembranças uma memória afetiva



Canto de pássaro

Som do sino da igreja

Choro de bebê

Sinal de recreio na escola

Histórias que alguém te contava na infância

Som do trem maria-fumaça

# RAPPORT

rapporter

palavra de origem francesa que significa “trazer de volta” ou “criar uma relação”



É uma técnica harmoniosa de sintonizar o cliente e criar um elo de confiança plena na comunicação, compreendendo da melhor maneira os sentimentos e as ideias que estão sendo transmitidas, de forma acolhedora

# ESCUTA ATIVA

Desenvolva uma escuta ativa

Demonstre interesse pelo que a pessoa tem a dizer

Tenha empatia pelas pessoas

Faça perguntas se tiver dúvidas

Evite o juízo de valor. Não julgue sem saber

Evite distrações

