



**Formação em *reverse* *mentoring***

Autoria: Mindshift Talent Advisory, Portugal

Módulo 1: **Princípios e técnicas de *mentoring* e de *reverse mentoring***

**UA2:** Técnicas de *mentoring* e de *reverse* *mentoring*

Ficha 3: Serei um bom ouvinte?

Competências de escuta ativa e eficaz

Os autores Carl Roger e Richar Farson introduziram este conceito pela primeira vez nos anos 50 do século passado, afirmando que: “*É chamada [escuta] 'ativa' porque o ouvinte tem uma responsabilidade muito definida. O ouvinte não absorve passivamente as palavras que lhe são ditas. Em vez disso, tenta captar ativamente os factos e os sentimentos no que ouve e procura, através da sua escuta, ajudar o outro na resolução dos seus problemas*”. Como mentor, o seu nível de competência em ouvir eficaz e ativamente irá garantir que consiga estabelecer objetivos claros e exequíveis para o seu mentorado. Seguidamente, apresentamos uma abordagem de cinco etapas no processo de escuta ativa e eficaz:

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Receber** | Tudo começa com a receção da informação e com estar completamente presente, ou seja, concentrado no que está a ser dito. |
| **2. Compreender** | Estar concentrado vai levá-lo a compreender o que está realmente a ser dito. Para tal, é importante evitar interromper o seu interlocutor. |
| **3. Avaliar** | A avaliação dos diferentes pontos da conversa ajudá-lo-á a dar *feedback* e a questionar de forma eficaz. |
| **4. Relembrar** | Tomar notas mentais do que está a ser dito é a melhor tática na escuta ativa. Antes de poder dominar esta competência, pode (e deve) escrevê-las. Ajudá-lo-á a definir planos de ação para o seu mentorado. |
| **5. Responder** | Nesta fase, irá repetir e reestruturar, ou seja, responder com base no que foi dito durante a conversa. |

**Tabela 1 – Grelha de observação de escuta ativa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Entrevista selecionada**  ***Link*:** | | |
| Técnicas de escuta ativa utilizadas na entrevista selecionada | Avaliar as minhas técnicas/competências de escuta ativa | Lista de recursos para melhorar as minhas competências de escuta ativa |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

(+ acrescentar mais linhas, se necessário)