



Frederick J. Lanceley

**On-Scene
Guide for
Crisis
Negotiators**

Second Edition

 **CRC PRESS**

Apêndice C

Visão Geral da Escuta Ativa

Técnicas

Rotulagem de Emoções

Você soa (*emoção ouvida pelo negociador*).

Você parece (*emoção ouvida pelo negociador*).

Eu ouço (*emoção ouvida pelo negociador*).

Parfrasear

Você está dizendo (*o que o negociador ouviu, nas próprias palavras do negociador*)?

Você está me dizendo (*o que o negociador ouviu, nas próprias palavras do negociador*)?

Refletindo ou espelhando

Repita a última palavra ou frase do indivíduo como uma pergunta.

Exemplo: Indivíduo: "A maneira como ela age me deixa comovido."

Negociador: "Incomoda você?"

Perguntas Abertas

Perguntas abertas são perguntas que não podem ser respondidas com um "sim" ou "não". Essas perguntas geralmente começam com quem, o que, quando e onde, mas não por que.

Encorajadores Mínimos

Encorajadores mínimos são as palavras ou até sons, como os feitos por telefone, para que uma das partes saiba que a outra está lá e escuta.

Silencio

O negociador deve usar o silêncio imediatamente antes e imediatamente após apresentar um ponto importante.

Mensagem "Eu"

Sinto (*a emoção que o negociador está sentindo*) quando você (*o comportamento do indivíduo*) porque (*a razão do negociador*).

Fonte: LANCELEY, Frederick J. **On-Scene Guide for Crisis Negotiators**. 2 ed. CRC Press, Boca Raton: 2003. Traduzido por Onivan Elias de Oliveira – Cap PMPB e Onierbeth Elias de Oliveira – 2º Ten PMPB.