Situação do Homem Surpreso

1) DESCRIÇÃO DA FERRAMENTA:

Situação do Homem Surpreso

Um pequeno excerto descreve como duas pessoas se conhecem num parque de estacionamento, como observam um evento em particular e de que forma reagem ao mesmo. Um dos indivíduos avança com conclusões precipitadas, porém, posteriormente, muda a sua opinião e reconhece a perceção do outro indivíduo sobre a situação (existem notas de leitura com duas opções/respostas à mesma situação).

2) OBJETIVOS DA FERRAMENTA:

Esta ferramenta visa estimular uma escuta ativa, com o intuito de relevar empatia pelos outros:

- Escutar o que o outro diz;
- Reconhecer o que foi dito, incluindo o seu próprio entendimento e os respetivos sentimentos associados ao que foi proferido;
- Não avançar com conclusões precipitadas.

3) LIGAÇÃO ENTRE A FERRAMENTA E A COMPETÊNCIA:

Esta ferramenta relaciona-se com o 3º objetivo do módulo Gestão de Pessoas – Empatia, no qual a escuta ativa está no centro do processo:

- Escutar verdadeiramente as pessoas;

- Escutar com os ouvidos, olhos e coração;

- Estar atento(a) à linguagem corporal do outro, ao seu tom de voz, a emoções escondidas e associadas ao que está a ser dito, e ao contexto.

4) RECURSOS MATERIAIS:

Situação do Homem Surpreso:

Eu estava a caminhar para a saída do edifício de estacionamento de quatro andares, ao lado de uma clínica médica de cinco andares. Eram 14:25 de uma sexta-feira, e o edifício estava amontoado de carros. Um homem que aparentava ter 75 anos entrou. Quando se aproximou de mim, parou, virou-se na minha direção e disse:

- "Estão a oferecer alguma coisa hoje? Nunca tinha visto isto com tanta gente."

O homem parecia incapaz de acreditar que o edifício estava preenchido até à sua capacidade.

- "Aposto que isto se deve ao facto de muitas pessoas não trabalharem às sextas-feiras, por isso, é conveniente para elas agendarem as suas consultas para as sextas-feiras", disse eu.

(Nota: a minha resposta não reconhecia a perceção do homem em relação ao edifício estar sobrelotado ou o seu espanto pelo facto de estar cheio de pessoas. Eu dei-lhe uma explicação, não um reconhecimento).

- "Não se deve ao facto de ser sexta-feira. Eu normalmente venho aqui às sextas-feiras e nunca encontrei isto

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

tão movimentado", disse o homem.

- "Está muito movimentado hoje, e eu não sei porquê", disse eu.

(Nota: eu tinha agora reconhecido a sua perceção sobre o edifício que estava sobrelotado. O homem provavelmente ficaria mais satisfeito se eu tivesse, igualmente, reconhecido os seus sentimentos).

5) COMO APLICAR A FERRAMENTA?

1º Passo – Dividir os participantes em grupos de 4 elementos;

2º Passo – Solicitar a um dos participantes que leia o excerto com as duas conclusões distintas, enquanto os restantes escutam;

3º Passo – Analisar e debater em grupos os dois finais distintos e as reações à mesma situação, como descrito nas duas notas distintas;

4º Passo – Conduzir a discussão de volta ao grupo completo e obter um *feedback*.

6) CONTEÚDOS DE APRENDIZAGEM:

- Explicar como o 3º objetivo do módulo se relaciona com este pequeno excerto e de que forma a escuta ativa envolve a empatia:

1. Escutar o que o outro diz;
2. Reconhecer o que foi dito, incluindo o seu próprio entendimento e os respetivos sentimentos associados ao que foi proferido;
3. Não avançar com conclusões precipitadas.

Debate:

Na situação descrita anteriormente, a personagem principal ouviu o homem surpreso e empatizou com a sua perceção de que a garagem estava sobrelotada. Esta personagem reconheceu o homem surpreso ao ter despendido do seu tempo a escutar a sua declaração, e reconheceu a declaração do homem surpreso por mencionar o seu entendimento sobre a mesma.

Elementos chave para um reconhecimento empático:

- Escutar o que o outro diz;

- Reconhecer o que foi dito, incluindo o seu próprio entendimento e os respetivos sentimentos associados ao que foi proferido.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union