

# PASSOS PARA OUVIR

1

## CONCENTRE-SE

- Preste atenção nas palavras e na linguagem corporal de quem está falando.
- Não interrompa.
- Não leia nem envie mensagens em seu celular; não o use.

2

## VALORIZE

- Olhe para quem está falando.
- Use palavras curtas como "sim" ou "Ok".
- Agradeça a quem está falando.

3

## VERIFIQUE

- Fale: "Então, você está dizendo que..."
- Em seguida, repita o que ouviu.

4

## PERGUNTE

- Pergunte: "Será que entendi?"
- Aguarde e ouça a resposta.