

# ISSUE CLEARING / CLEAR TALK

## SOLUCIONANDO CONFLITOS

---

Modelo de Comunicação Limpa

**Fatos:** Os fatos específicos são...

**Significado:** Para mim isso significa que... ou Eu interpreto isso ...

**Sentimentos:** Isso me faz sentir...

**Minha participação:** Minha participação / papel nisso é...

**Desejos:** O que quero é...

\*\*\*\*\*

**Refleta sobre o que foi dito:**

(Deixe-me ver se te entendi...)

**Então pergunte:** Tem algo mais a acrescentar?

**Quando não tiver mais nada:** Ficou tudo claro, não há nenhuma dúvida?

\*\*\*\*\*

**Opcional:** Faça uma resposta objetiva e não defensiva (pedido de desculpas, gratidão, compromisso, entendimento) explicando o que deseja.