



é preciso saber ouvir

A habilidade da escuta ativa é essencial para a boa comunicação e para um saudável desenvolvimento pessoal e profissional

ESCUA ATIVA E MEDIAÇÃO



EDUCAÇÃO

é preciso saber ouvir

escuta ativa e mediação

A habilidade da escuta ativa é essencial para a boa comunicação e para um saudável desenvolvimento pessoal e profissional

*“Se não sabe escutar, não sabe falar”
Heráclito*

O que é se comunicar bem?	3
A importância da Escuta Ativa	3
Dicas de como praticar a Escuta Ativa	4
Escuta Ativa na mediação	5
Por que o método VOA está de olho nisso?	6
Para finalizar...	7

Hoje a nossa conversa é sobre mais um tema das **Perguntas do Zeca**, nosso assistente virtual. Ele interage com os professores para incentivar e facilitar a coleta de informações socioemocionais dos alunos. Assim, o foco desta semana é **Escuta Ativa e Mediação**.

O que é se comunicar bem?

Achamos importante começar com essa pergunta porque a maioria das pessoas pensa na resposta dizendo que se comunicar bem é saber falar direito, ou até mesmo saber escrever - e pouquíssimas se lembram de quão essencial é, para a comunicação, saber escutar.

Parece boba, a princípio, a ideia de saber escutar: todo mundo acha que sabe. Mas sabe mesmo? Ativamente? Quando uma pessoa está falando com você, você está prestando atenção nela de verdade ou está pensando aflitivamente na resposta que vai dar? Quando você pergunta a opinião de alguém, está realmente disposto a escutar?

O escritor alemão **Michael Ende**, que tem como sua obra mais famosa *A história sem fim*, escreveu também um livro chamado *Manu, a menina que sabia ouvir*. Na história, esse é o grande talento da menina, pelo qual ela é celebrada. Ela não dá bons conselhos, ela não encontra as palavras certas para responder as pessoas, ela não faz piadas, não canta, nem dança, nem toca instrumentos. Manu ouve, melhor do que qualquer pessoa. Todos na história começam a se sentir bem ao conversar com ela, porque finalmente se sentem escutados. Em um mundo em que todos querem falar mais alto que os outros, ouvir é uma habilidade que certamente precisamos desenvolver. Saber escutar é fundamental para estabelecer e fortalecer conexões, melhorar as relações e crescer pessoal e profissionalmente.

A importância da Escuta Ativa

A escuta ativa é uma das técnicas mais utilizadas durante a mediação e uma das ferramentas mais importantes da comunicação. Consiste em escutar atentamente o interlocutor, não só com os ouvidos, mas com todos os sentidos em alerta. É conseguir, ao ouvir um discurso sobre um problema, focar atentamente no interlocutor e buscar entender o máximo possível do que está sendo dito, de quais são as intenções, as preocupações e os anseios contidos no discurso

que se ouve, atentando-se também para todas as mensagens que a linguagem corporal de quem fala está transmitindo.

A escuta ativa é uma das habilidades mais importantes da inteligência emocional, e se conecta de forma direta com a empatia de conseguir olhar nos olhos das pessoas e não deixar que as suas próprias vivências e experiências de vida promovam julgamentos à fala delas. Escutar de forma ativa significa atender com respeito à outra pessoa.

Saber escutar atentamente é fundamental para o processo de aprendizado, seja pelo ponto de vista formal ou cotidiano. O aluno precisa escutar para compreender o conteúdo que está sendo transmitido pelo professor, e é também escutando ao mundo que o rodeia que ele poderá adquirir outros tipos de conhecimento, como por exemplo os que se referem à diversidade cultural. Alunos que se escutam formam um ambiente escolar muito mais rico, e não para por aí, já que não é só o aluno que precisa escutar. Todos ganham na equação se o professor sabe ouvir o aluno, se a escola ouve os pais, se os pais ouvem os seus filhos.

Conversamos com a neuropedagoga **Bianca Melo** sobre a questão de escuta ativa como ferramenta educacional, e ela nos disse o seguinte:

"A escuta ativa é uma ferramenta educacional muito poderosa, na qual temos a oportunidade de estabelecer conexões com as pessoas ao nosso redor. Na prática, é dar ao outro a chance de falar e de ser ouvido, demonstrando interesse e trazendo perguntas com base nas falas de seu interlocutor. O poder da escuta ativa tem a ver com a construção de relações de confiança e é um excelente primeiro passo, pois praticá-la significa passar mensagens positivas ao seu interlocutor: 'você pode falar comigo', 'suas opiniões são válidas'. Além disso, é uma forma de auxiliar o desenvolvimento da autoconfiança da criança e do jovem, pois os encoraja a se expressarem e comunicarem suas necessidades, fazendo disso um hábito."

Dicas de como praticar a Escuta Ativa

- Olhe atentamente para o interlocutor durante sua fala, para que ele se sinta seguro e você compreenda o assunto em toda a sua amplitude.
- Escute as pessoas atentamente, evitando pensar em outras coisas.
- Não faça outras atividades enquanto conversa com uma pessoa.

- Evite selecionar na fala do outro somente aquilo que o agrada, recusando toda comunicação que seja uma crítica ou que não satisfaça uma expectativa.
- Procure ouvir o outro com empatia, se colocando no lugar deste, procurando sentir como ele sente a questão.
- Durante a escuta procure não julgar o outro, com suas perspectivas pessoais.
- Antes de iniciar o procedimento de escuta desligue o celular e não fique olhando para o relógio.
- Evite conversar enquanto anseia por outros compromissos.
- Não concluir os pensamentos do seu interlocutor antes que ele termine de falar.

Escuta Ativa na mediação

A mediação pode ser tanto uma solução de conflito como uma organização de debates, por exemplo. Um mediador atento tem a função de facilitar a comunicação entre as pessoas, sendo independente e imparcial e deixando que elas sejam protagonistas dessa comunicação. Para tanto, o mediador deve, acima de tudo, saber ouvir. Ele atua muito mais do que com palavras, e promove a escuta ativa para que as partes coloquem seus interesses e necessidades de forma respeitosa e empática.

Um bom professor também deve ser um bom mediador entre os seus alunos e o conhecimento, sabendo que ele não está a frente nem atrás deles. Deve ser, também, um bom mediador dos conflitos e relações dos próprios alunos, instigando-os sempre a aprenderem a se comunicar melhor e a resolver as suas questões.

Juliana Spohr é mediadora do *Leia Mulheres*, um clube do livro que tem encontros mensais presenciais, e nos contou um pouco sobre a experiência de mediação e o papel de um mediador:

“Muitas pessoas confundem o papel de mediação com o papel de palestrante, de exposição de ideias, e às vezes o mediador acaba se estendendo muito e entrando num monólogo que destitui o valor de uma mediação e deixa as pessoas acanhadas e intimidadas para falar. Quando o mediador entende muito do assunto que vai ser discutido, ele acaba demonstrando muito conhecimento ao invés de estimular o diálogo, mas ele deve ser uma pessoa que está entre o tema a ser discutido e as pessoas, ele tem que ser um facilitador do diálogo. Se ele se coloca muito, ele foge do propósito inibindo o diálogo, e isso está totalmente ligado com a escuta. Ele precisa

escutar atentamente às pessoas, para além do que elas falam, e perceber o rumo do debate. Em alguns casos o mediador acaba precisando tomar atitudes não muito agradáveis, como entender que precisa interromper uma fala que está se arrastando, tentar manejar alguém que está falando demais para dar espaço para os outros, e, principalmente, perceber quando as pessoas estão falando sobre a temática ou quando estão querendo chamar a atenção para si, se perdendo no assunto. Para tudo isso é preciso estar muito atento à situação como um todo e saber intervir. No caso dos encontros do Leia Mulheres, um clube do livro do qual sou uma das mediadoras, nós tentamos começar sempre fazendo perguntas, para quebrar o gelo, instigando as pessoas a começarem contando como foi a experiência dela com a leitura, e, a partir daí, ir incentivando outros assuntos relacionados e estando sempre preparadas e atentas para intervir quando for necessário, dando a vez a todos os que querem participar. As duas principais falhas de um mediador são perder o controle do grupo e/ou não conseguir suscitar uma discussão saudável e efetiva.”

Por que o método VOA está de olho nisso?

A comunicação vai apoiar o aluno na tomada de decisão, pois boas decisões envolvem um processo valioso de Escuta Ativa e Mediação. Escutar atentamente é um componente indispensável na comunicação efetiva, e, portanto, é uma das competências socioemocionais a serem observadas e desenvolvidas atentamente. Além disso, bons ouvintes conseguem, também, ser bons mediadores, pois são capazes de ouvir diferentes lados, ponderar diferentes visões e facilitar o processo de comunicação de todos os que estão ao redor. Essas competências são trunfos importantes tanto profissionalmente como no âmbito pessoal.

Na hora de avaliar seus alunos, repare se eles são:

- **Ouvintes:** demonstram uma boa escuta ativa, mostrando que sabem ouvir os colegas e professores com atenção
- **Mediadores:** Merecem destaques como mediadores, demonstrando que sabem conciliar diferentes pontos de vista ou opiniões conflitantes dentro do grupo
- **Autoritários:** Impõem suas opiniões sem dar espaço para que os outros opinem também

Através dessas opções sugeridas pelo Zeca nesta semana, é possível traçar um bom panorama da sua sala de aula, entender como esses alunos estão se encaixando nesses quesitos e

procurar estimular da melhor forma os que ainda precisam desenvolver melhor essa habilidade específica.

Para finalizar...

Entendemos o quanto a prática da escuta ativa faz com que o ambiente escolar e a trajetória de aprendizado funcionem de forma mais efetiva, bem como o quanto o desenvolvimento dessa habilidade é importante para uma boa formação socioemocional dos nossos alunos.

A cada aspecto diferente que conversamos aqui nas Perguntas do Zeca entendemos mais ainda sobre a importância do desenvolvimento global das crianças e de uma educação que foque amplamente nas competências socioemocionais. Vamos aprender sobre isso juntos?