



A ESCUTA ATIVA E A MEDIAÇÃO

Você já ouviu falar em escuta ativa? Escuta ativa é o processo através do qual se deixa a outra pessoa saber que você estava prestando atenção e se interessando pelos



pensamentos e opiniões dela. Também é conhecida como "reciprocidade" (as duas pessoas estão comprometidas no processo de ouvir ativamente e trocar informações).

Além da melhora no processo comunicativo e nas relações interpessoais em geral, é fácil perceber como a técnica pode ser útil ao mediador comunitário.

No último dia 22, por exemplo, o Núcleo de Mediação Comunitária da Jurema organizou uma palestra chamada "A importância da escuta nas relações humanas", que teve como foco de abordagem o processo de escuta ativa. A palestrante foi a psicóloga Silvana Castelo Branco, do Ministério Público Estadual (MP-CE).

Os cerca de 40 participantes - mediadores, voluntários colaboradores e adolescentes da ONG Lar Fabiano de Cristo da Jurema

- avaliaram de maneira positiva a palestra e destacaram o fato de conhecerem melhor a escuta ativa e poderem usá-la no seu dia-a-dia, na mediação ou não.

A seguir, listamos algumas técnicas de escuta ativa:

- Mantenha uma postura relaxada, porém atenta;
- Participe ativamente da conversa, esteja receptivo e disponível a escutar;
- Evite escutar e digitar ou escrever ao mesmo tempo;
- Use incentivos verbais como "Fale mais", "Ah?" "Verdade";
- Reduza ao máximo os gestos que possam distrair o interlocutor, tais como: brincar com uma caneta, estalar os dedos, etc;
- Mantenha um contato visual eficiente, procure não desviar o olhar a toda hora;
- Balance a cabeça ou sorria;
- Fuja à tentação de interromper a pessoa no meio do discurso;
- Faça perguntas para checar o que foi dito;
- Use a empatia e seja compreensivo.

FONTE: "Como ouvir e falar", de Hervey A. Robbins

**SEJA UM MEDIADOR
SUA COMUNIDADE AGRADECE**