



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E EDUCAÇÃO

SUMÁRIO

1-	EM BUSCA DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA	3
2-	COMUNICAÇÃO NO COMPORTAMENTO ASSERTIVO	6
3-	AS RELAÇÕES COMUNICATIVAS INTERPESSOAIS	7
4-	COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: IMPLICAÇÕES NAS RELAÇÕES DOCENTES E AÇÃO PEDAGÓGICA	11
5-	COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: O EMPENHO NO DITO E A CAPACIDADE DE ESCUTA QUALIFICANDO RELAÇÕES DOCENTES E A AÇÃO PEDAGÓGICA	25
6-	OS ESTILOS COMUNICATIVOS	30
7-	TREINANDO A COMUNICAÇÃO ASSERTIVA	34
8-	COMO O PROCESSO DE COACHING EDUCACIONAL PODE MELHORAR AS RELAÇÕES E A APRENDIZAGEM NO AMBIENTE ESCOLAR	41
9-	COMO DESPERTAR A CRIATIVIDADE NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM	45
10-	PILARES DE UMA COMUNICAÇÃO EFICIENTE	48
	Referências	

1- EM BUSCA DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Empresas com falhas na comunicação são mais comuns do que parece. É normal que essa questão se torne uma bola de neve e faça o problema parecer maior do que é.

Mas o mais frustrante é: a situação poderia ter sido resolvida de maneira fácil com uma **comunicação assertiva**.

Informações cruzadas, omissão e compartilhamento de ideias inadequadas podem gerar desentendimentos na execução dos processos empresariais. Como consequência, tem-se uma piora no clima empresarial e, por fim, uma produtividade menor.

Mas como resolver essas questões? A seguir falamos mais sobre comunicação no ambiente de trabalho e algumas dicas de comunicação assertiva.

O que é comunicação assertiva?

Segundo o dicionário, assertivo é aquele que: “expressa segurança ao agir; que se comporta de maneira firme; que demonstra decisão nas palavras”. Ou seja, é mais do que um simples orador: é um **bom comunicador**.

Mas como ter uma comunicação assertiva? Para as empresas, é essencial contar com profissionais que desenvolvam uma boa capacidade de assertividade na comunicação. São pessoas que conseguem se expressar de forma **honesto, clara e concisa**. Porém, sem ferir os direitos e individualidades dos outros.

Além disso, a comunicação assertiva nas empresas está diretamente ligada com a inteligência social de uma pessoa. Ou seja: a capacidade que ela tem de se **relacionar** com os outros, conquistando a confiança e colaboração da equipe.

6 dicas de comunicação assertiva para aplicar na sua empresa

Agora que você já sabe o que é comunicação assertiva, saiba que ela é conquistada com bastante **treino**. Para isso, algumas dicas de como ter uma comunicação assertiva são:

1. A importância da empatia

Entender e se colocar no lugar do outro. Assim, o profissional compreende melhor a maneira de pensar das pessoas ao seu redor.

O objetivo é enxergar os outros como seres humanos, independentemente da sua função na empresa. Quando sincera, a empatia conquista a confiança das pessoas – passo importante para facilitar a comunicação assertiva nas empresas.

2. Tenha domínio do assunto

Pesquise, tenha bons argumentos e saiba aquilo que está sendo comunicado. Ao abordar um tema pouco conhecido, os argumentos perdem credibilidade.

Caso aconteça de ser pego desprevenido: seja **humilde**. Se não souber responder, é preferível falar que não possui esse conhecimento e irá estudar sobre o assunto. Se o ouvinte souber mais sobre o tema, pode inclusive pedir sugestões criação um momento de aprendizado em conjunto.

3. Cuidado com as palavras

É preciso prestar muita atenção no que é dito quando o objetivo é aprender como ter uma comunicação assertiva.

Sem o cuidado necessário, é possível que críticas e frases com duplo sentido sejam interpretadas de maneira errada. Atenção com o tom, pontuação e palavras escolhidas.

Seja claro e objetivo. Evite trocar a ordem das palavras para parecerem mais rebuscadas. Foque no conteúdo que deseja transmitir e faça-o de forma concisa, sem ser grosseiro.

4. A comunicação assertiva não se resume à fala

Apesar do item anterior ser de extrema importância, uma dica comunicação assertiva importante é que assertividade engloba mais do que palavras.

A **expressão corporal** é complemento essencial. Isso significa: prestar atenção aos gestos, expressões faciais, postura e olhares. Sempre mantenha a calma.

5. Timing é tudo!

De nada adianta saber o que falar e ter um bom conteúdo se não o fizer no momento certo e para as pessoas interessadas.

Analise com calma e espere pelo melhor momento para expressar suas opiniões. Use da sensibilidade e conhecimento para saber quando é a hora perfeita para investir na comunicação assertiva.

6. Auxilie aqueles que possuem dificuldade em se comunicar

Todos possuem opinião, mas são vários os profissionais que encontram barreiras na hora de se expor. Seja solícito e atue como um intermediador. Escute aqueles que precisam de ajuda, os auxilie da forma que estiver ao seu alcance e incentive-os.

A confiança em um líder no ambiente de trabalho se dá muito devido à essa disponibilidade de ajudar e a inspirar. A comunicação assertiva oferece a possibilidade de ser a voz daqueles que não se sentem confortáveis para tomar essa atitude.

Colocando a comunicação assertiva em prática!

Quando funciona em harmonia, a comunicação assertiva nas empresas cria um canal que permite o diálogo honesto entre todos os colaboradores.

Sabendo da importância da comunicação assertiva, uma sugestão é buscar por capacitação na área, seja com cursos (presenciais ou online), livros, artigos, vídeos, entre outros.

2- COMUNICAÇÃO NO COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Você acha que deve agir de acordo com o que a sociedade espera e diz que é correto ou deve-se fazer o que deseja, expressando suas ideias e interesses, sempre?

Quantas vezes você perdeu a paciência e disse coisas de uma forma que não caiu bem? E quantas vezes alguém fez isso com você? No fim das contas, ficou desagradável, não é mesmo? Esses comportamentos de comunicação tem a ver com o que chamamos de assertividade, passividade e agressividade.

O **comportamento passivo** de comunicação é aquele em que dizemos sim quando queremos dizer não. Ou seja, negamos nossos sentimentos e desejos. Esse comportamento, muitas vezes adotado pelos brasileiros, devido ao fato de serem sociáveis e evitarem conflitos no trabalho, podem gerar angústia, sentimento de incapacidade e até mesmo doenças, como gastrites e úlceras.

O **comportamento agressivo**, por outro lado, é aquele em que as pessoas se impõem, julgando e avaliando os outros, muitas vezes até desqualificando e desconsiderando. A pessoa com esse tipo de comportamento está sempre tensa e preparada para o ataque ou defesa, gerando tensão e conflito.

A **assertividade**, por sua vez, significa que temos o direito de dizer o que pensamos e sentimos, mas você só é assertivo quando permite que o outro te responda, quando você procura se colocar no lugar do outro, se fazendo entender, mas querendo entender a outra parte também. No comportamento assertivo, a pessoa diz sim quando quer dizer sim e diz não quando quer dizer não. Porém, a forma com que a comunicação é feita não agride, é feita para ser compreendida. A pessoa reconhece valor nas pessoas e se responsabiliza pelos seus comportamentos.

Dos 3 comportamentos citados, qual deles você considera melhor, tanto no ambiente pessoal quanto profissional, para tornar relacionamentos melhores?

3- AS RELAÇÕES COMUNICATIVAS INTERPESSOAIS

A **comunicação interpessoal** é um método de comunicação que promove a troca de informações entre duas ou mais pessoas.

Cada pessoa, que passamos a considerar como, interlocutor, troca informações baseadas em seu repertório cultural, sua formação educacional, vivências, emoções, toda a "bagagem" que traz consigo.

O processo de comunicação prevê, obrigatoriamente, a existência mínima de um emissor e de um receptor.

Cada qual tem seu repertório cultural exclusivo e, portanto, transmitirá a informação segundo seu conjunto de particularidades e o receptor agirá da mesma maneira, segundo o seu próprio filtro cultural.

A fim de minimizar esses choques culturais, convencionou-se ferramentas e meios de múltiplas utilizações que passam a ser usados pelas pessoas na comunicação interpessoal.

Como exemplo de ferramenta, podemos considerar a fala, a mímica, os computadores, a escrita, a língua, os telefones e o rádio.

Como em todo processo de comunicação, os ruídos existentes devem ser minimizados pelo melhor nível de qualidade que o emissor possa dispor e o receptor deve se portar da maneira mais aberta para receber a informação em questão.

A escolha dos meios de comunicação e a utilização das ferramentas disponíveis devem ser observadas de modo a facilitar todo o processo com o menor índice de ruídos possível.

Uma vez transmitida a informação, o receptor a processa e, segundo seus objetivos transforma-a em conhecimento.

O importante na comunicação interpessoal é o cuidado e a preocupação dos interlocutores na transmissão dos dados ou das informações em questão para que se obtenha o sucesso no processo desejado.

O sucesso na comunicação não depende só da forma como a mensagem é transmitida, a compreensão dela é fator fundamental, lembre-se que vivemos em sociedade de cultura diversificada, e o que às vezes parece obvio para você para seu interlocutor não é. Devemos sempre ser objetivos e claros na nossa comunicação, nunca presumindo que "ele já sabe, e não preciso ficar explicando, porque isso é obvio." A comunicação depois de transmitida de forma correta ao seu interlocutor, deve ter um acompanhamento para ele saber se está agindo de forma correta, ou se precisa corrigir ou melhorar, esse processo chamamos de feedback.



Qual será o objectivo da comunicação

Produzir aceitação, gerar consentimentos e fazer-se entender, nem sempre nos comunicamos eficientemente de facto. Os processos de comunicação ocorrem em três fluxos:

-FLUXO DESCENDENTE;

-FLUXO ASCENDENTE;

-FLUXO LATERAL;

E duas direcções:

-VERTICAL;

-HORIZONTAL;

Alguns autores chegam a citar um quarto tipo de fluxo - a comunicação diagonal -, pois existe uma troca de comunicação entre líderes que tomam decisões, porém não se localizam sobre o mesmo plano de hierarquia na organização.

Destaca-se que a organização lida com três grupos de variáveis para obter a sua eficiência organizacional. No primeiro, estão as variáveis causais, como, por exemplo, a estratégia de liderança, as habilidades, o comportamento e as decisões da administração, os programas e a estrutura da organização. o segundo envolve as variáveis de ordem intervenientes, que representam a condição actual do estado interno e se reflectem em capacidades como motivações, comunicações,

capacidades de interacção. O terceiro abrange as variáveis de produção, custos, vendas, lucros.

No fluxo da comunicação descendente, as mensagens saem do topo decisório e descem até às bases.

Como saber qual é o tipo de fluxo de comunicação mais eficaz?

Vai depender do tipo, do volume e da direcção da comunicação para constituir o centro de excelência organizacional, utilizando a comunicação como vantagem competitiva.

Ocorre que as pessoas que estão nas organizações não têm um profundo conhecimento sobre o assunto. Logo, não poderão definir os fluxos, identificando qual será o mais eficiente e o mais eficaz; então, a comunicação deixa de ter o seu processo correcto e passa a ser uma desvantagem na organização.

A partir do momento em que os colaboradores se acostumarem a trabalhar no fluxo da comunicação horizontal, será muito difícil reverter esta situação.

Comunicação Interpessoal

Se formos simplificar, a comunicação **Comunicação Interpessoal em Negócios** nada mais é que a comunicação entre as pessoas que estão procurando o mesmo objectivo num processo comportamental.

São descobertas as variáveis internas de cada colaborador, as relações existentes entre as pessoas envolvidas, suas intenções e expectativas; daí surgem as regras dos jogos interpessoais. As relações são eminentemente horizontais. E, no nível organizacional estas são eminentemente verticais.

Comunicação nos Negócios

No mundo dos negócios, que, por sua vez, precisa de líderes que emitam informações pelos canais aos receptores certos. Os executivos, de maneira geral, precisam de ter a comunicação e a capacidade de raciocínio como elementos diferenciadores de outras qualidades, já que o raciocínio está ligado a soluções de problemas e não, ao contrário do que se pensa, a valores quantitativos. O que faz levantar-se com vontade de ir trabalhar e procurar soluções para os problemas? É a motivação, a percepção de como se é visto pelos superiores.

A percepção de satisfação de alguns colaboradores em relação à organização em que actuam está intrinsecamente ligada à quantidade e à qualidade de informação e comunicação que é recebida. Ou seja, a organização mantém uma comunicação aberta, transparente de credibilidade? O trabalho é estimulante, o colaborador consegue obter novas habilidades? Existe acesso a tomada de decisões? Oportunidades para cargos de gerência? Oportunidades de progressos? Por último, mas não menos importante, a comunicação com o seu chefe tem efeito? Ou seja, se consegue colocar as suas frustrações e solicitações e elas são entendidas? Ou a comunicação é feita em mão única, em que só se comunica?

Para ter uma ideia da retenção de informação, quando realizamos a comunicação escrita por meio de texto, somente a primeira parte (as primeiras seis linhas) é feita pelos registos mentais existentes em cada um, pela percepção que cada um tem. Ou seja, o destinatário acumula a nova informação com a antiga, que já está na memória.

4- COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: IMPLICAÇÕES NAS RELAÇÕES DOCENTES E AÇÃO PEDAGÓGICA

A linguagem marca um momento histórico na evolução do processo de desenvolvimento da hominização. Ao descrever os cinco nascimentos do homem, Morin, (2003, p. 100), diz que “o segundo foi proporcionado pela emergência da linguagem e da cultura, provavelmente a partir do Homo erectus”; embora este artigo não pretenda fazer um resgate histórico do desenvolvimento da linguagem humana, cabe reconhecer que um processo sugere transformações em seu decorrer, e nisso, também a linguagem humana e suas diferentes formas de comunicação oraltem-se modificado desde sua emergência. No atual cenário contemporâneo, percebe-se certa degradação das habilidades comunicativas orais, em detrimento do uso de toda parafernália tecnológica de equipamentos de comunicação digital. O próprio conceito de comunicação, nesta perspectiva, sujeita-se ao questionamento quanto supõem a troca de informações como sinônimo de comunicação. Entretanto não é o caso de desmerecer as tecnologias em si, mas certamente o de alertar para seus atuais usos em massa. Acreditamos que o uso inadequado das tecnologias da comunicação, privam a comunicação oral humana de evoluir para a verdadeira comunicação, em que os interlocutores se percebem, se reconhecem, se acolhem e encontram, a si e a outrem, através de palavras ditas oralmente, e ouvidas no empenho da compreensão do dito. Como contraponto a esta realidade é que consideramos viável o estudo do exercício da comunicação interpessoal, desejando contribuir no encorajamento da comunicação interpessoal e construção de relacionamentos humanos. Este estudo propõem refletir a contribuição da habilidade comunicativa interpessoal, para relacionamentos satisfatórios e realizadores, de forma especial no ambiente de trabalho docente. Um estudo bibliográfico com propósito de compreender como se efetiva a verdadeira comunicação através da comunicação interpessoal e como esta vem permeando as relações docentes e implicações na ação pedagógica. O horizonte do estudo se constituirá com base na análise linguística da linguagem, de onde se pressupõe fundamentações essenciais à reflexão da comunicação interpessoal, usada aqui, como amparo a esta abordagem acerca da linguagem como base estruturadora da comunicação interpessoal e

implicações na ação pedagógica. Também tem interesse de contribuir na formação continuada e humana de docentes sobre suas capacidades comunicativas, e demais quaisquer interessados no assunto.

REVELAR-SE: O ENCORAJAMENTO E AUTO-HONESTIDADE PARA FALAR DE SI

Em menos de dois anos de vida, geralmente já aprendemos a falar. Cremos que por conta de falar e ouvir sabemos nos comunicar também. No entanto, a comunicação relacional humana tensiona muito mais do que apenas a palavra dita e ouvida, envolve o partilhar de si e o compartilhar de outrem. Esse não é um movimento espontâneo, exige, empenho, dedicação e real desejo de fazê-lo. Através da comunicação relacional conhecemos e somos conhecidos, influenciando no crescimento e amadurecimento de nossos relacionamentos. A importância da verdadeira comunicação, nesse propósito, fica evidente ainda na introdução da maioria das literaturas do assunto, com afirmações significativas semelhantes a esta: “a qualidade de nossa existência humana depende de nossos relacionamentos” (POWELL; BRADY, 1997, p.11). Estes autores insistem no decorrer do texto, em nos convencer de nossa participação na efetiva comunicação verdadeira e construção de relacionamentos através dela:

A comunicação gradualmente ocasiona relacionamentos profundos e claramente definidos, mas só se continuarmos a trabalhar para isso. Como muitas outras realizações humanas, a comunicação é uma questão de prática contínua. Todas as fórmulas verbais são inúteis, a menos que com a prática a arte da comunicação se torne parte de nós. Não existe fórmula para o sucesso que funcione se não trabalharmos para isso (POWELL; BRADY, 1997, p.14).

Destacamos o termo usado acima “insistem”, por acreditar que as mudanças de atitude dão-se num processo de insistir e persistir em tentativas ao novo desejado, reconhecendo que comumente declinamos das proposições que de pronto nos perturbam, posto ainda que o assunto de que tratamos aqui, não é uma prática destituída de emoções e com elas, a resistência diante das que nos exigem mudanças. Cabe aqui o questionamento acerca da nossa real disposição para a verdadeira comunicação, embora não tenhamos o objetivo de convencer o leitor de

coisa alguma, temos, honestamente, o desejo de desafiá-lo a uma auto-avaliação, apoiados na literatura bibliográfica sobre o assunto e motivados pela vivência própria dos benefícios do exercício da comunicação verdadeira. Nos convidando a esse “pensar em si”, dizem os autores: “Os efeitos da comunicação são tão óbvios e imediatos que passei a considerá-la como o início de toda mudança verdadeira. É o alimento essencial da saúde humana e o único ingresso para uma vida nova feliz”(POWELL; BRADY, 1997, p.16). Já deve ter ficado claro até aqui, que a comunicação bem-sucedida se inicia com o desejo de se comunicar. É nesse desejo denso e resolutivo que se fortalece nossa disposição ao compromisso incondicional de dizer quem somos, como pensamos e o que sentimos, no gesto de honestidade em “revelar-se”. Consideramos também que somos movidos pela recompensa de nossos empenhos, então quando pensamos nos ganhos e perdas da comunicação, podemos nos reportar ao sofrimento por que passamos quando não nos relacionamos efetivamente e que ganhos teremos ao nos empenharmos no exercício da comunicação verdadeira. “A probabilidade de sucesso é tão grande quanto nossa compreensão das forças que nos guiam para alcançar os objetivos desejados” (POWELL; BRADY, 1997, p.23). Talvez você se lembre de argumentos que já tenha usado para justificar sua recusa em revelar-se a outrem, algo parecido com: “cada um tem seus problemas, não quero incomodar ninguém com os meus”; “o tempo é tão curto, vamos falar só de coisas boas”; “se eu falar sobre isso, você ficará chateado”; etc. No entanto, dizer de si para outrem, só será um peso se houver imposição de condições: “vou te falar, mas não me julgue”; “te digo isso pra você não me cobrar de não ter dito”; etc. É importante frisar que o ato de dizer-se a outrem, só depende de nós, somos nós quem decidimos fazê-lo, e o faremos apenas como a dívida de nos oferecer em conhecimento, esperando apenas ser acolhidos e ouvidos com atenção. Também que a frustração de não sermos ouvidos, caso aconteça e seguidamente acontece, é apenas nossa e faz parte do revelar-se do outro, então não deve ser impeditivo para que falemos, serve somente para que conheçamos quem nos ouve, e nos empenhemos ao respeito daquele modo de ser desse outro que não nos acolhe. Admitamos que não é tarefa fácil e aqui se reforça a necessidade do empenho e real desejo de melhorar nossos relacionamentos através da comunicação. Aproveitemos para avaliar nesses momentos, como nós ouvimos e acolhemos o que outrem nos fala? E lembrar de sua igual frustração se

não o fizermos. De acordo com Adler e Towne,(2002, p. 02), “a comunicação – a companhia de outros– é uma das mais básicas necessidades humanas e que a falta de contato é uma das punições mais cruéis que uma pessoa pode sofrer. Além de ser emocionalmente dolorosa, a falta de contato e de companheirismo é tão grave que pode afetar a própria vida”. Diante disso, poderíamos nos perguntar, como, mesmo sendo uma necessidade básica, parece ser tão difícil? Se observada em nossa rotina diária, na qualidade dos relacionamentos e da comunicação, concluiremos que realmente o é. Então o que nos impede para a comunicação verdadeira? Que ruídos interferem a tal ponto de inviabilizá-la? Sem a intenção de responder estas questões, posto que para cada um de nós e para cada momento comunicativo, as possíveis respostas, além de ser inúmeras seriam também diversas, desejamos aqui apenas o seguir deste desafio de pensar a auto revelação.

Uma primeira reflexão já foi lançada acima: estamos realmente dispostos a nos comunicar verdadeiramente? Superando positivamente essa proposição, outras se aproximam, como o convencimento de que somos uma dádiva a ser oferecida e que outrem também é dádiva a ser acolhida por nós. Seguindo neste processo, estaremos diante de outro desafio: o de sermos honestos com nós mesmos, estando cientes de que a incursão ao nosso interior, “a mais longa viagem de alguém é a viagem para dentro de si” (POWELL; BRADY, 1997, p.31). Uma profunda e corajosa viagem, influenciada por tudo o que, no decorrer dos anos, guardamos em nosso inconsciente, “o armazém para as memórias, os impulsos e as emoções com as quais não podemos viver comodamente”(POWELL; BRADY, 1997, p.32). Então, para a decisão da honestidade consigo, será necessário admitir que muitas das nossas atitudes são motivadas pelas “coisas” que guardamos, reprimimos em nosso inconsciente, e por isso não somos capazes de contar nem a nós mesmos:

A repressão em nosso inconsciente sempre tende a nos fazer perder o equilíbrio. Desenvolvemos preconceitos e intolerâncias. O complexo de inferioridade é um desses preconceitos. É possível que esse preconceito autodirigido tenha surgido na primeira infância com a negligência dos pais, mas que o consciente não esteja a par disso. Entretanto, nossa forma de ver as coisas, nossa escolha de palavras, nossos "lapsos freudianos" e mesmo nossos infortúnios podem todos ser resultado de coisas que não estamos contando a nós mesmos (POWELL; BRADY, 1997, p.32).

De acordo com os mesmos autores, “à medida que nos reprimimos, perdemos contato com nós mesmos”, mas, “felizmente, as realidades que reprimimos no inconsciente estão sempre tentando vir à tona para serem reconhecidas” (1997, p.33). O autoconhecimento seria,então,o caminho pelo qual elas viriam gradualmente ao plano consciente e, mais uma vez, entra em cena nosso querer em conhecer o que está em nós e o desejo de ser honestos com nós mesmos. Sendo um hábito a ser cultivado diariamente, confere-se com um processo e não apenas um ato em si, o que nos exigirá conhecer como funcionamos, como sentimos, nos emocionamos, como percebemos as situações em nosso entorno e quais os motivos que nos movem a decidir e agir, como decidimos e agimos. “Parte da autoconsciência é tornar-se mais conscientemente a par dessas sensações”(POWELL; BRADY, 1997, p.33). Cabe o lembrete de que este processo vai muito além do objetivo deste artigo e, portanto, não será aprofundado neste momento, ficando ao leitor curioso e, aqui,disposto ao autoconhecimento profundo, aaventura de uma caminhada individual nessa direção.

Focando novamente na questão da honestidade, os autores destacam que essa é uma tentativa em direção ao aprendizado de quem realmente somos e não um empenho em quem deveríamos ser. Que no intento de conseguir o que quer que desejemos, incorporamos papéis, usamos máscaras, porque isso nos traz certa segurança, uma sensação de menor vulnerabilidade, um mínimo de dificuldade. Quais são as máscaras, representações que usamos para “esconder”dos outros, mas primeiramente de nós mesmos, quem somos?

Qualquer que seja essa representação, geralmente ela se torna um obstáculo à auto honestidade e à boa comunicação. Como meu papel é ensaiado todos os dias, gradualmente perco o contato com quem sou realmente. Não percebo com facilidade onde termina minha representação e começa meu verdadeiro eu ” (POWELL; BRADY, 1997, p.35)

Para exemplificar essa questão dos papéis, transcrevo parte do depoimento da autora ao reconhecer um dos papéis que assumia, o de “possibilitadora”, que exigia dela bastante resignação, deu um passo ao autoconhecimento:

Enquanto eu insistia em ser a possibilitadora, todo mundo de fato se transformava em perdedor. Os outros perdiam a oportunidade de carregar seus próprios fardos, desenvolver suas próprias forças, tornar-se responsáveis por si mesmos e suas vidas. É óbvio que eu também era uma perdedora. Tinha de aceitar a aparente recompensa de ser considerada uma "pessoa muito responsável". Manter essa posição me deixava tão preocupada que era impossível cuidar de mim mesma adequadamente. Meu processo de crescimento pessoal ficou "suspenso" para que eu pudesse continuar a ser reconhecida a curto prazo como possibilitadora. Não podia cuidar de mim mesma, não podia dar atenção a minhas próprias necessidades e sentimentos. Tinha até de negar meus verdadeiros sentimentos. Como resultado, fui lentamente perdendo contato comigo mesma. Não existia mais um verdadeiro eu para ser ofertado aos outros como dom. Havia apenas o papel que eu representava. O verdadeiro eu perdeu-se em alguma parte do papel. Somente agora estou começando a reencontrá-lo (POWELL; BRADY, 1997, p.37).

Então sermos honestos conosco mesmos, tem a ver com reconhecer e abandonar esses papéis, máscaras que usamos em nossa defesa, para que possamos desfrutar dos ganhos de conhecermos quem realmente somos. Também ocorre que, muitas vezes, outras pessoas se apercebem dos nossos papéis e máscaras. Quando isso acontece, e se desconfiamos, também é possível que nos afastemos, de alguma forma, sob o risco de que nos mostrem explicitamente nossa condição de representação, o que de fato evitamos que aconteça, na maior parte do tempo. Esse é mais um dos momentos em que poderemos escolher se continuamos nos escondendo na falsa segurança da máscara ou se nos encorajamos em revelarmos, lembrando que sempre haverá a possibilidade de esclarecer o que estamos sentindo e dizer que esperamos acolhimento, paciência e compreensão à nossa revelação. "Quando os papéis se tornam incontestados e rígidos, as pessoas tendem a ver o mundo de seu ponto de vista, impedindo-se experiências que lhe indiquem outras formas de visão. Como é natural, a comunicação é prejudicada nessas circunstâncias" (ADLER; TOWNE, 2002 p. 51). Nos ajuda nesse processo, o exercício de falarmos apenas por nós mesmos. Significa que ao invés de projetar nos outros o que sentimos e pensamos, nos empenhemos em dizer sobre nós e não sobre o outro. Se dissermos "eu gaguejei durante a entrevista, mas você sabe como

é, quando fica nervoso as palavras travam na sua garganta”, parece claro que nos referimos que quando outro fica nervoso, as palavras lhe faltam. No entanto, quisemos dizer “Gaguejei durante a entrevista por que fiquei nervoso e as palavras travaram na „minha“ garganta”. Da mesma forma, não podemos afirmar que fulano disse tal coisa, podemos sim dizer que nos lembramos de tê-lo ouvido dizer, assim nos remetemos às nossas ações, sobre as quais temos responsabilidade. Isso nos possibilita admitir total responsabilidade pelo que falamos, e nos omitir de assumir responsabilidade pelo entendimento que tiveram acerca do que dissemos. À medida que percebemos cada um de nós como únicos e individuais, ampliamos nossa capacidade de compreender nossas reações como nossas, deixando gradativamente de projetá-las nos outros. Lembraremos sempre mais claramente que nossas reações dependem de nós mesmos e serão diferentes da reação de outrem, mesmo que se refira a uma mesma situação. Bem como nos lembraremos de perguntar sobre o que ouvimos para que tenhamos clareza da intenção de quem disse ao invés de presumi-la. Em parte, são essas novas capacidades que nos possibilitam a habilidade de contar nossas experiências, e acolher as dos outros. É como se nos percebêssemos num diálogo, em que estamos em um lado verde de um muro e o outro em um lado marrom, e cada um atribuirá ao muro a cor que lhe parece ser a verdade. As opiniões seriam divergentes, quando, no entanto, ambos estariam certos e cada qual conheceria somente um pedacinho da verdade. Isso nos ajuda a entender que é possível expressar nossas opiniões sem desmerecer a do outro e sem considerá-la contrária à nossa, reconhecendo que se trata apenas de opiniões diferentes, que não tem, necessariamente a intenção de confronto, enfrentamento, contraposição à nossa.

Importante ainda, abordar dois pontos relevantes no empenho à comunicação verdadeira: a forma que nos revelamos e o motivo porque falamos. A revelação exige certo cuidado para que não seja uma enxurrada de palavras jogadas sobre nosso ouvinte, “não posso simplesmente jogar minhas emoções a seus pés” (POWELL; BRADY, 1997, p.52). É necessário contextualizar. Por exemplo: diante do seu riso durante uma palestra nossa, lhe dizemos “estou furioso com você”. Mas desejando um pleno contexto da revelação, diríamos primeiramente as percepções e sensações: “Vi e o ouvi rindo enquanto eu fazia meu importante pronunciamento

para os participantes de nosso encontro” (POWELL; BRADY, 1997, p.52). Depois a interpretação das sensações:

Interpretei que você considerou tolas ou estúpidas as minhas ideias. Pelo menos pensei que você não estava dando o apoio de ouvir com seriedade. Pensava que você era meu amigo, mas lá estava você, rindo de mim. Esses foram meus pensamentos interiores quando o vi e ouvi rindo” (POWELL; BRADY, 1997, p.52).

Só então os sentimentos causados pela interpretação seriam comunicados: “E fiquei com raiva de você” (POWELL; BRADY, 1997, p.52). Ao final, e diante da possibilidade de fazê-lo, pode-se ampliar o contexto da revelação:

Sabe, foi a primeira vez que falei em um encontro. Foi minha estreia como orador e por isso fiquei tão envolvido. Em vez de pensar na plateia, só estava pensando em mim mesmo. Fiquei imaginando como estaria me saindo. Também é verdade que eu estava tão nervoso com aquele maldito discurso que não comia nem dormia direito. Por favor, não pense que tem de concordar ou discordar ou mesmo explicar alguma coisa. Não estou realmente tentando chegar a uma conclusão ou desafiá-lo. Só quero partilhar meu íntimo com você. Espero que possa me aceitar. De qualquer forma, muito obrigado por ouvir tudo isso” (POWELL; BRADY, 1997, p.52-53).

Percebe-se nas transcrições acima a construção de um contexto entorno do ato de dizer de si a outrem, que só é possível quando a motivação para o falar de si pretende a comunicação verdadeira. Percebamos ainda, ao final da última citação acima, a gratidão pela escuta. Mesmo não sendo aprofundada aqui, cabe pontuar que é tão importante como qualquer outro momento desse processo. Reconheçamos que nosso ouvinte deixou seus interesses à parte, para nos ouvir. Agradecendo-lhe, motivamos para que o faça novamente, conosco ou não, reconhecemos sua dedicação em nos acolher e lhe comunicamos implicitamente que não pretendíamos que resolvesse nossos problemas. Quando lhe dizemos “obrigada por escutar”, dizemos também que isso era tudo que queríamos dele. Quanto aos motivos que nos movem a esse compartilhar, estes podem ser desabafo, manipulação, ou comunicação. Se nos motivamos a falar nossos sentimentos porque desejamos desabafar, o que ocorre é que o outro servirá como uma lixeira em que depositamos nossos descartes emocionais diários, para nos

sentirmos melhores, e, muito provavelmente, o ouvinte, pior. Se nossa motivação for a manipulação, conscientemente estaremos num indisfarçável movimento de manobra, estratégia para conseguir o que pretendemos, seja atenção, solidariedade ou mesmo que se sintam responsáveis ou culpados pelos sentimentos que nos causaram. De acordo com Powell e Brady,(1997, p. 54), “o único motivo aceitável para que eu compartilhe meus sentimentos é a comunicação”, somente esse motivo possibilita que falemos nossos sentimentos com a intenção de sermos conhecidos pelo outro como realmente somos, num desejo de “relacionamento verdadeiro com você, não um „arranjo” erroneamente chamado de „amizade”” (POWELL; BRADY, 1997, p.54). Percebe-se, novamente, o grande compromisso e empenho necessário para vivenciarmos esse processo num desejo de comunicação verdadeira, onde nos ofereçamos como dádiva a ser conhecida pelo outro, ao mesmo tempo que nos conhecemos profunda e honestamente. Como parte dos ganhos, estarão os sentimentos de bem estar, de alegria, serenidade e satisfação com relacionamentos leves, francos, nos quais não há cobranças nem julgamentos, e, por isso, nos oferecem sermos quem realmente somos. Serão também os encargos do trabalho exaustivo de manter máscaras e desempenhar papéis numa vigília constante para não sermos descobertos, que nos abastecem de medos e culpas, frustrando nossas tentativas de ser quem não somos. Necessário também lembrar que o desafio é pessoal, os outros nada tem a ver com nossa tentativa empenhada de revelação. A cada um de nós cabe a decisão de fazê-lo ou não. Os ganhos serão nossas vitórias pessoais, alimento para nosso desenvolvimento como humanos e profissionais, e para qualidade de vida.

ACOLHIMENTO: O EXERCÍCIO DA HONRA DE ESCUTAR E RECONHECER A PALAVRA DE OUTREM

Refletimos acima nosso empenho em falar. Agora a intenção é refletir nosso próprio ato de ouvir, considerando as percepções que temos sobre quem nos ouve, quando nos revelamos a este. Lembrando que quem se revela está atento ao interesse de seu ouvinte e da mesma forma que esperamos acolhimento da nossa fala por outrem, este também o espera de nós quando nos fala. “[...] escutar é incontestavelmente tão importante quanto falar, em termos de fazer os relacionamentos funcionarem” (ADLER; TOWNE, 2002, p. 130).

Nossa disponibilidade para ouvir parece ser a grande decisão inicial para desenvolvermos esta habilidade. Não se trata apenas de estarmos presentes fisicamente, nem somente dispormos de tempo para ouvir o outro. Se trata de desejarmos “abrir a porta”, “atender ao telefone”, de conhecer e aceitar o outro; de oferecermos nossa energia no empenho do acolhimento, de estarmos dispostos ao esforço desgastante de ouvirmos cuidadosamente um orador; de abriremos mão, temporariamente, de nossos interesses, preocupações pessoais e da nossa fixação por nós mesmos. Como falamos mais acima, nós próprios só nos revelaremos diante da confiança que sentimos em nosso ouvinte. Agora sejamos nós esse ouvinte interessado, pois:

Todos sabemos como é bater a uma porta e não obter resposta. Todos sabemos como é discar um número de telefone com uma sensação de urgência e só ouvir um sinal de ocupado. Há uma reação de desapontamento semelhante na maioria de nós quando desejamos verdadeiramente partilhar alguma parte profunda de nós mesmos só para perceber que nosso suposto ouvinte parece não estar disponível. Percebemos que essa outra pessoa preferiria não ser perturbada por nós e nosso partilhar. Quando recebemos esse "sinal de ocupado", quase sempre simplesmente desligamos. Somos tentados a desistir (POWELL; BRADY, 1997, p. 76).

Se nos dispomos a ouvir, também está implícito que nos dedicaremos em aceitar o outro como é. E considerando que “a vida em si é um processo e somos todos „seres em processo”” (POWELL; BRADY, 1997, p. 80), significa aceitá-lo na fase e momento em que estiver. Acaso já nos perguntamos se aceitamos, por exemplo, que uma criança seja criança, que um moribundo seja moribundo? Que uma pessoa enlutada realmente fique triste? Os aceitamos em sua condição, sem o desejo de levá-los para onde achamos que deveriam estar? Na recusa do acolhimento dizemos: “o tempo cura tudo” ou “ele não sofre mais agora”, desconsiderando o direito da tristeza e do choro do luto? Tiranamente, exigimos que marchem ao nosso ritmo e não no deles próprios? Aceitamos seus sentimentos e necessidades, sem infligí-los nossos próprios sentimentos e necessidades? Aceitamos seus erros como tentativas de acertos ou os julgamos por não fazerem de acordo com nossos conceitos de certo e errado (que também, cabe lembrar, foram construídos através de erros e acertos)? Se nossas respostas forem negativas, então certamente

estamos destruindo as possibilidades de comunicação verdadeira contribuindo para o isolamento e fechamento de nosso orador. Negando a nós mesmos a dádiva de conhecer outrem, a honra de ouvir alguém nos dizer de si, de apreender a consistência interior dos outros.

Quando não aceitamos um outro no ponto em que está, simplesmente demonstramos impaciência e desapontamento. Então, irrompemos com conselhos que não foram pedidos, geralmente sobrecarregados de sugestões de mudança e melhora. É óbvio que aceitamos somente o que a pessoa pode vir a ser, não o que ela já é realmente (POWELL; BRADY, 1997, p. 83).

Alguns autores fazem classificação ao comportamento de não ouvir. Há categorias de “não-ouvintes”: os que tendem a nos provar que na verdade não temos problemas, não parecem interessados em conhecer o orador; os que transformam o que ouvem em problemas para depois terem a satisfação de solucioná-lo, fazendo com que o outro sinta-se ainda menor diante de uma solução não pensada e que ao ouvinte pareceu tão fácil, impedindo que a pessoa cresça pela tentativa de solucionar seus próprios problemas, enquanto o ouvinte conserva para si o sentimento de poder, bem como o próprio não crescimento, à medida que não exercita uma habilidade que não tem, a de ouvir; há os não-ouvintes que usam seus oradores como oportunidade para falar de si, considerando o que ouviu apenas para usar como “deixa” `a sua própria fala

Também encontramos descrições de “tipos de escuta ineficaz”. Abordaremos aqui apenas o que parece ser o mais comum nos processos de comunicação atuais. Justificamos que assim nos parece, posto que, nos 15 anos atuando como Orientadora Educacional, foi o que mais rotineiramente se apresentou, tanto nos relacionamentos no ambiente de trabalho quanto nos familiares dos atendimentos à famílias de alunos, na rede de ensino em que trabalhamos. Referimo-nos à “escuta defensiva”. Funciona como se o dito pelo orador fosse um ataque pessoal ao ouvinte, mesmo não o sendo, desencadeando reações de cerceamento à comunicação verdadeira, agindo como barreira e bloqueio ao crescimento e relacionamento dos envolvidos:

A adolescente que percebe as perguntas dos pais sobre seus amigos e atividades como uma bisbilhotice desconfiada [...], assim como o provedor inseguro que explode a qualquer momento em que sua companheira fala em dinheiro, ou o pai/mãe melindroso que encara qualquer questionamento dos filhos como uma ameaça à sua autoridade e sabedoria parental (ADLER; TOWNE, 2002, p. 133).

Alguns desses aborrecimentos, seriam provavelmente evitados se o ouvinte decidisse pela empatia ao orador. Seria como se nos fizéssemos a pergunta: Como é ser você? Numa tentativa de colocarmo-nos no lugar da outra pessoa, desejando compreender seus sentimentos, atitudes, pensamentos. Também esta é uma habilidade a ser desenvolvida e também aqui o maior obstáculo parece ser a preocupação incessante com nós mesmos. Desenvolver empatia exige que reconheçamos a diversidade de cada pessoa como sendo única, que pensa, sente e age diferente de nós e assim precisa, para ser compreendida, ser considerada única. Por isso, talvez, a empatia seja “principalmente difícil quando alguém discorda de nós ou realmente não gosta de nós ou de algo que estejamos fazendo”, então podemos imaginar que “sair de nossa pele e nos colocar na deles em momentos como esse é a perfeição da empatia”, e que “em certo sentido, a empatia é a arte fundamental do ouvinte no processo de comunicação”(POWELL; BRADY, 1997, p. 99).

Se ao ouvirmos temos as sensações de confusão, de perplexidade e se ficamos tentados a fazer julgamentos e pressuposições, então, provavelmente precisamos esclarecer as informações que estamos recebendo. No processo de comunicação, se queremos, como ouvintes, assegurar que entendemos o que nos está sendo revelado, podemos nos esforçar para esclarecer sua mensagem.

Powell e Brady,(1997, p. 104), descrevem três tipos de esclarecimento: O primeiro desses tipos é simples:pedir mais informações. Se a mensagem que estou recebendo parece indireta ou incompleta, tenho de procurar localizar o que estáfaltando. O segundo tipo de esclarecimento é: verificar o significado das palavras. Pode ser uma questão de uso das palavras. O significado que você dá a suas palavras podem ser muito diferentesdos que eu estou captando. Nesse caso, devo pedir a você que partilhe suas definições comigo”, [...] o terceiro tipo de

esclarecimento [...]: verificar minha compreensão de sua experiência. Nesse caso, o conteúdo e o significado das palavras podem estar claros, mas, de certa forma, não estou certo de ter realmente compreendido todo o tom ou impacto emocional de sua experiência. Então, devolvo-lhe seu partilhar como o entendi para assegurar que realmente apreendi o impacto de sua experiência em você.

Os autores destacam a obviedade da importância de que o objetivo dos esclarecimentos deva ser apenas de garantir que o ouvinte entendeu e compreendeu corretamente o significado do que o orador lhe revelou. Também nos lembram que o orador não deve ser interrompido apenas para verificarmos o significado de uma palavra, bem como é óbvio que devemos aguardar o momento entre uma frase e outra, uma fala e outra para gentil e pacientemente esclarecer. Esses exercícios nos possibilitarão melhorar nosso compreender outrem e nos ajudarão também como falantes, nos proporcionando observar a importância de partilhar os detalhes que nosso ouvinte precisa para compreender quando lhe falamos. É necessário esclarecer que não se trata da pretensão de uma perfeita compreensão, haja vista ela seria humanamente impossível:

Certamente, nunca compreendemos totalmente ninguém, inclusive nós mesmos. Mas podemos obter uma ideia real de como é ser "outro". Podemos compreender algo da "consistência interior" dos pensamentos e sentimentos de outro ser humano. Quando essa espécie de consolação nos é oferecida é um momento culminante de consolo. "Graças a Deus! Finalmente alguém sabe como é ser eu." A pessoa que foi realmente ouvida e compreendida ficará provavelmente para sempre transformada por essa dádiva magnífica (POWELL; BRADY, 1997, p. 89).

No entanto, compreender a complexidade do ser humano, nos possibilita acesso ao educar-se para a compreensão. De acordo com Morin, (2000, p. 99), "a ética da compreensão é a arte de viver que nos demanda, em primeiro lugar, compreender de modo desinteressado. Demanda grande esforço, pois não pode esperar nenhuma reciprocidade [...]", confirmando nossa crença de que falar e ouvir não são atos espontâneos, são processos humanos aprendidos na vivência humana, que nos exigem empenho e dedicação, aqui, também para sermos bons ouvintes e compreender nosso orador.

Ao compreendermos nosso falante, ficará também implícita a dádiva que recebemos no seu partilhar-se conosco. Lembremos que certamente não deve ter sido fácil confiar seus sentimentos, superar o medo de não ser compreendido por nós. Da mesma forma, se o que foi partilhado for uma vitória, um evento feliz, excepcional (mesmo que cotidiano para nós). Independente do conteúdo partilhado, somos igualmente convidados a sermos gratos pela experiência de conhecer outrem. Essa gratidão necessita ser expressa verbalmente, indiferente de ter sido fácil para nós, digamos sempre um “obrigado por sua honestidade e confiança em mim”, ou algo parecido, de forma simples, familiar, mas explícita.

5- COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: O EMPENHO NO DITO E A CAPACIDADE DE ESCUTA QUALIFICANDO RELAÇÕES DOCENTES E A AÇÃO PEDAGÓGICA

Imagino que a esta altura, o leitor já deve ter feito algumas especulações de como seriam esses exercícios no seu ambiente de trabalho, com amigos, familiares, filhos, enfim quaisquer imaginados. Este ítem tem a intenção, assumidamente modesta e provocativamente, de refletir estas possibilidades comunicativas e de relacionamento, no espaço do trabalho docente e no ambiente das interações pedagógicas dedicadas ao ensino e à aprendizagem. Nos parece um tanto óbvio que o falar e o ouvir a que nos referimos aqui, são inerentes à comunicação verdadeira que possibilita qualidade de relacionamentos, mas como isso acontece em nossas rotinas diárias na profissão do magistério? Quando disporíamos, em nossa carga horária semanal, daquele tempo mencionado acima, como necessário ao ato de ouvir? Em que momento, em meio a correria das crianças, livros e planejamentos, nos sentiríamos livres e confiantes para nos revelar a alguém? Como dedicar-se ao empenho necessário para compreender a criança que nos interpela, juntamente com outras tantas? Nesta perspectiva, certamente nos parece de pronto impossível. Mas essa percepção, também pode ser apenas um dos artifícios que comumente usamos para nos mantermos em nosso estado de acomodação, onde nos sentimos seguros, confortáveis e disso não abrimos mão, pois o medo que se aproxima, nesses casos de desacomodação, nos é insuportável. “Podemos nos mover à vontade dentro do círculo [zonas de conforto] e nos sentir confortáveis, mas, se sairmos do círculo, entraremos em pânico. Fora dessa área, somos inseguros e nos sentimos ameaçados” (POWELL; BRANDY, 1997, p. 140). Portanto, independente do que “[...] consista a sua zona de conforto, você paga um preço enorme por isso. A vida oferece possibilidades incríveis, mas você não pode aproveitá-las sem ter que enfrentar algum tipo de dor, esforço, sacrifício ou sofrimento³”. Cremos profundamente na possibilidade de melhorar nossos modos de comunicar e de relacionar. Para isso, talvez tenhamos que pôr em cheque nossos conceitos, superar nossos medos, rever nosso comportamento “supostamente humano”. Mas nada disso é realmente impeditivo se o desejarmos

fazer, lembrando que essa decisão é individual e, assim, a nós cabe o empenho em direção ao desejado. O convite aqui é para que nos aventuremos na superação de nossos próprios limites, arrisquemos fazer algo sem a garantia de dar certo, voltados para a alegria da tentativa, para a sensação de estarmos vivos, em crescimento, pelo sentimento de competência através do comprometimento com nossa profissão. O convite é para “expandir-se”. Consideremos, à medida que evoluímos em nossos processos de crescimento, melhor compreendemos o momento em que outros estão nos seus próprios processos, e podemos pensar que isso talvez nos ajude na proposição da competência profissional de ensinar. Sendo esta a função principal da docência, admitamos que já há muitos ganhos à vista nesse empenho. Ao explicarmos para nossos alunos, os conceitos de cada área ou ao conduzirmos uma atividade, propostas muito comuns em nossa didática pedagógica, se não nos expressarmos adequadamente, se não formos ouvidos por eles, comprometeremos a aula e o aprendizado, esmeradamente planejados anteriormente. Importa retomar que se queremos ser compreendidos pelos nossos ouvintes, vale o esforço de detalhar nossa intenção comunicativa. Usar palavras do nível de entendimento dos alunos, manter clareza e sequência de ideias, fazendo relação com conceitos já aprendidos, agregados ao educar o tom da própria voz para dizer com tranquilidade, sem a agressão da voz gritante (mesmo em momentos de tensão), são atitudes que podem mudar profundamente nosso relacionamento com a turma de alunos. E não seria diferente com nossos colegas de trabalho. As bibliografias comumente sugerem que em situação de extrema dificuldade em falar, podemos nos utilizar da escrita, na qual podemos calmamente analisar as palavras que usamos, avaliar se dizem o que estamos sentindo, se realmente falam sobre nós ou se projetam nossos sentimentos no outro, e, diante da necessidade, podemos substituí-las sem o prejuízo de já terem comunicado o que não queríamos. Para a sala de aula, talvez isso sirva apenas como organização pessoal da didática pretendida e dos conceitos a ensinar, mas com nossos colegas já se pode pensar total possibilidade de realização dessa estratégia. Nos dizem também que em qualquer situação comunicativa, principalmente nos momentos de crise, quando nada parece dar certo e ninguém nos ouve ou entende, usar o “eu” ao invés do “você”, se queremos falar de nós mesmos, pode ajudar significativamente a superar uma crise de comunicação ou qualificar relacionamentos. Pensemos aqui nas inúmeras crises

vivenciadas no âmbito escolar, fora dele também, e avaliemos que uso podemos fazer dessas estratégias como instrumento para a superação. Talvez já tenha ficado visível até aqui que as práticas sugeridas nos primeiros subtítulos, se apresentam mais claramente possíveis com nossos pares adultos, entre docentes, num relacionamento mais autônomo e maduro dos envolvidos. Posto isso, justifica-se que neste , a reflexão seja mais dirigida ao relacionamento do docente com seus educandos, na ação pedagógica. Se bem claramente expomos acima, falar e ouvir não são processos naturais e precisam ser ensinados. Embora não seja este o propósito principal da escola, podemos concordar que esse aprendizado viabiliza o ensino do conhecimento sistematizado, possibilitando seres mais humanos e solidários, esses sim, desejos explícitos da escola. Bem, se somos nós os ensinantes, parece imprescindível que aprendamos o que vamos ensinar. Então, também neste caso da comunicação verdadeira seremos o exemplo a que poderão imitar no início de seus aprendizados. Praticar a auto honestidade, reconhecendo e respeitando as próprias emoções, possibilita conduzir nossas crianças ao reconhecimento e respeito das próprias emoções. Esse seria um suporte importante do incentivo ao processo de falar de si, pois o respeito e compreensão a outrem, necessários ao estímulo para a revelação, crescem junto com o respeito e compreensão de si. Nem seria ousado pensar que evitaria muitos dos isolamentos a que se impõem quantia considerável de crianças. Para o ato de revelar-se, poderíamos crer que o simples desenvolver a capacidade de expressão oral, como conteúdo sistemático escolar que é, já caracteriza estratégia pertinente ao falar, ouvir e bem comunicar-se. Então nos auxiliarefletir: Como estão sendo propostos os momentos de falar e os momentos de ouvir nos espaços escolares? O estão sendo? Se não, parece crucial construí-los. Como estamos conduzindo os momentos em que são necessários silêncio e concentração? Como repressão ao ato de falar ou como exercício ao respeito consigo e com os colegas? Com alarde e agitação, ou calma e paciência? Lembremos da escuta defensiva, que manifesta fortemente nossa insegurança e medos projetados nos outros e nos perguntemos se estamos nos sentindo agredidos, atacados pela fala dos nossos alunos. Esse crescimento, bem poderia ser considerado um daqueles ganhos com a comunicação verdadeira, citados anteriormente. Quando conversamos com as pessoas em nosso ambiente de trabalho, tomamos o cuidado com nossas palavras ou as despejamos

ruidosamente sobre os que nos aparecerem. Como solicitamos o que desejamos? Como comunicamos o que somos contrários? Falamos de nós mesmos usando o “eu” ou projetamos nossas próprias percepções comunicando-as como se fossem de “você”? Que intenção honestamente temos ao falar? Queremos, precisamos apenas desabafar? Necessitamos do ardil da manipulação como fonte de poder pessoal? Pretendemos uma comunicação verdadeira para que possamos crescer com o outro? Não comunicamos mais nada? Já decidimos pelo auto isolamento?

Percebamos que não há uma receita a ser dita, posto que para cada resposta há um desafio diferente, e podemos concordar que isso faz parte do “ser complexo” do humano. A diversidade é real e exige reconhecimento, de nós para nós, de nós para outrem e de outrem para nós. Quanto ao reconhecimento e aceitação do outro, está intimamente relacionada com o cumprimento da exigência logo acima. Que outra forma haveria para o compreender e respeitar os que são diferentes até, contrários a nós, senão pelo entendimento de que o diverso faz parte da nossa espécie, da vida mesmo? Como aceitamos os colegas, demais pares adultos e alunos que não correspondem à nossas expectativas de aprendizagem, de comportamento, de pessoa? Certamente, que na profissão de ensinar, não significa deixar o aprendiz onde está por acreditar que assim o aceitamos, significa reconhecer onde ele está para que possamos oferecer-lhe oportunidade de aprender a crescer e ir adiante. É óbvio que as crianças precisam de instruções e de amorosa disciplina que reforcem as instruções dos pais. Mas, à medida que vão crescendo, devem ser ajudadas a se transformar, aos poucos, em adultos independentes. Como adultos, devemos assumir a responsabilidade pessoal por nosso comportamento e por nossas vidas. Trata-se do empenho em reconhecer o lugar onde está cada um em seus processos de aprendizado, para de lá possibilitar-lhes ir adiante, num convite para que ele próprio perceba o caminho que percorre; as montanhas, curvas e rios que o aguardam com mistérios e surpresas pela frente. Sem esse nosso reconhecimento ele se verá parado, apático, desinteressado, desejando, naturalmente, o mais animado parquinho do pátio da escola. Também a disponibilidade de escutar para conhecer e compreender, e a demonstração do sentimento de gratidão ao empenho de outrem, nos ajudará a perceber em que e como podemos contribuir na relação e no aprendizado com nossos alunos e colegas. Faz-se necessário ouvir além da

pergunta, ouvir quem a faz. A demonstração do nosso interesse como ouvinte, oferecerá coragem aos que desejam se revelar a nós. Powell e Brady, (1997, p. 88), nos lembram que “uma boa vontade para aprender deve ser acrescentada a uma boa vontade para escutar”, convidando, assim, implicitamente que nos perguntemos como ensinamos o “escutar” aos nossos alunos? Através do nosso exemplo de bons ouvintes? Com demonstrações da honestidade de falantes? Ou acreditamos que para ensinar basta dizer aos alunos o que sabemos e eles o saberão também? E o que pensar sobre o que não dizemos porque simplesmente não o sabemos? Nos parece enfim que o próprio assunto aqui abordado é um constante convite para nossos questionamentos e uma persistente provocação para o exterior da nossa agradável, mas implacável, zona de conforto.

6- OS ESTILOS COMUNICATIVOS

No nosso dia-a-dia lidamos e utilizamos vários estilos comunicacionais. Estes dependem do nosso humor, da autoestima, da nossa motivação, da nossa educação, da nossa capacidade de insight (capacidade de autoanálise e sentido de autocrítica), entre outros fatores. **Passamos a especificar cada um deles:**

Estilo passivo, pessoa que se apresenta com uma atitude de evitamento das outras pessoas e situações. Não se afirma tranquilamente, em vez disso afasta-se ou submete-se, não toma a atitude nas situações, e como não se afirma torna-se normalmente uma pessoa bastante ansiosa.

Estilo agressivo, pessoa que expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões, por vezes de uma forma hostil, exigente, ameaçadora ou punitiva para com o interlocutor. A pessoa que tem este tipo de comportamento defende os seus direitos, mas fá-lo à custa da violação dos direitos dos outros.

Estilo manipulador, pessoa que expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões de uma forma tendencialmente implícita ou indireta, frequentemente com “mensagens mistas”. A pessoa encontra a satisfação das suas necessidades violando os direitos dos outros de forma indireta.

Estilo assertivo, pessoa que defende os próprios direitos sem violar os direitos dos outros.

É importante ter em conta que **ninguém é 100% assertivo** com todas as pessoas e em todas as situações. A assertividade não garante a não ocorrência de conflitos entre duas pessoas; o que acontece é que, se duas pessoas em desacordo comunicam de forma assertiva, é mais provável que reconheçam que existe um desacordo e que tentem chegar a um consenso.

A assertividade é uma aprendizagem do respeito:

- Por si próprio e pelos pontos de vista dos outros

Permite que cada um tenha direito a:

- Expressar opiniões, pontos de vista ou ideias próprias; ter necessidades e desejos; pedir (e não exigir) que as outras pessoas respondam às suas necessidades e

desejos; recusar um pedido sem por isso se sentir culpado ou egoísta; ter sentimentos e a exprimi-los assertivamente se for essa a sua intenção; Etc.

Algumas técnicas de uma comunicação assertiva, passam por:

- Aceitar críticas
- Pedir explicações
- Distinguir os pontos de acordo e os pontos de desacordo
- Ultrapassar a censura

Normalmente retemos cerca de:

- **10% do que LEMOS**
- **20% do que ESCUTAMOS**
- **30% do que VEMOS**
- **50% do que VEMOS E ESCUTAMOS (audiovisual)**
- **70% do que OUVIMOS e LOGO DISCUTIMOS**
- **90% do que OUVIMOS e LOGO REALIZAMOS**

Por isso o ideal será optar por articular todas estas ferramentas comunicacionais de uma forma proativa e não de uma forma passiva. Ler, escutar, ver, discutir e realizar, para que a aprendizagem se faça com o melhor sucesso possível.

Comunicar é, partilhar e dividir com alguém um certo conteúdo de informações, ou seja, “tornar comum”: pensamentos, ideias, intenções, desejos, por meio de gestos, atos, palavras, figuras, imagens, símbolos, etc. É a troca de informações entre um transmissor e um recetor, onde existe a perceção do significado entre os indivíduos envolvidos.

Codificação: Transformar, num código conhecido, a intenção da comunicação ou elaborar um sistema de signo ou um significado que aparenta objetivos comuns.**Emissor:** O que emite a mensagem.

Mensagem: Conjunto de informações transmitidas.

Descodificação: Decifrar a mensagem, operação que depende do repertório (conjunto estruturado de informação) de cada pessoa.

Recetor: O que recebe a mensagem.

Feedback: Corresponde à informação que o emissor consegue obter e pela qual sabe se a sua mensagem foi captada pelo recetor.

Canal: Por onde a mensagem é transmitida- Televisão, rádio, jornal, revista, cordas vocais, etc.

Ruído/Barreiras: Qualquer perturbação na comunicação- ex.: muitas pessoas a falar ao mesmo tempo, problemas nos meios de comunicação, doença ou fadiga,...

“A comunicação enquanto processo de aprendizagem tem evoluído bastante”

Desde que o Homem passou a viver em sociedade, começou a sentir a necessidade de comunicar. Primeiramente através de **gestos** e **grunhidos**, cuja finalidade era alertar sobre alguma coisa ou simplesmente expressar a sua cultura ou sentimento.

A evolução da comunicação pode-se dividir em duas partes: **Pré-História** e **História**.

Pré-História, é toda a forma de civilização anterior à invenção da escrita.

Neste período o Homem começou a dominar a natureza, a fabricar utensílios, a usar o fogo, bem como a desenvolver a linguagem da comunicação.

Nesse processo, inicia-se o que hoje é conhecido por **pinturas rupestres**, ou seja, desenhos feitos em cavernas ou pedras que na altura eram utilizadas para o Homem se conseguir expressar.

Mais tarde, o Homem passou a viver em grupos maiores e a comunicação passou a ser expressa através da **técnica de gravar** em ossos, pedras e madeiras, assim como começou a utilizar a **modelagem em argila**.

O surgimento da escrita marca o início da História.

A invenção da técnica de imprimir ilustrações, símbolos e a própria escrita, possibilitou tornar a informação acessível a todas as pessoas, alterando assim o modo de viver e de pensar de uma sociedade.

Grandes invenções foram acontecendo, tal como o **jornal**, que foi criado com o intuito de informar as pessoas sobre os mais importantes acontecimentos sociais e políticos da época e que, até hoje, tem, praticamente, a mesma função.

Seguidamente apareceu a **rádio**. Ao contrário do jornal, as ondas da rádio tinham um alcance e velocidade muito superiores, transmitiam as informações mais rapidamente.

O passo seguinte foi o aparecimento da **televisão**, que foi a junção dos componentes gráficos de um jornal, como imagens e figuras, com os componentes de áudio da rádio, sendo assim possível ver imagens em movimento juntamente com o áudio.

Ao longo dos tempos fomos desenvolvendo as mais variadas formas de comunicação, tendo atingido na nossa época, o que podemos chamar a “**Era da Tecnologia e da Informação**”.

Na Era da Tecnologia o **computador** foi o grande marco. Desde então o homem não tem tido limites para as suas evoluções. O que dantes eram computadores gigantescos, hoje em dia conseguem ser pequenos computadores, muitos deles portáteis.

Acompanhando a evolução dos computadores, está a **Internet**, que inicialmente foi criada para a comunicação entre militares e mais tarde passou a ser usada por académicos e professores universitários.

Hoje em dia, tornou-se um modo de comunicação ímpar e indispensável nas nossas vidas. O fato de se conseguir estar conectado numa rede mundial, proporciona uma grande fonte de conhecimento, interatividade, diversão e acima de tudo de comunicação.

7- TREINANDO A COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Várias características formam um bom líder. Comando, respeito e responsabilidade, por exemplo. Mesmo os que já possuem esses dons, porém, precisam desenvolver e treinar essas habilidades constantemente. Para transmitir esses valores da melhor maneira, é preciso se utilizar da **comunicação assertiva**. Já ouviu falar sobre esse conceito?

A comunicação assertiva consiste, segundo o presidente do Instituto Brasileiro de Coaching (IBC), José Roberto Marques, em conseguir **atingir seu objetivo** de forma clara e direta, de maneira que o transmissor e receptor se comuniquem com fluidez e rapidez.

Para Marques, essa capacidade é ainda mais importante nos dias de hoje. “Vivemos em um mundo muito veloz, em que tudo acontece em um piscar de olhos. Uma comunicação assertiva auxilia nas relações de maneira a viabilizar os processos de trabalho, quando há a necessidade da comunicação, **eliminando as burocracias** e reduzindo o tempo do discurso, seja ele via oral, por internet (e-mail, smartphone), etc”, completa.

Além disso, a comunicação assertiva **previne conflitos**, ajuda a diminuir ruídos na informação passada, minimiza a perda de tempo, estabelece relações mais confiáveis – segurança para ambas as partes – e garante fluidez das atividades.

Comunicação assertiva auxilia nas relações e na eficiência dos processos de trabalho. Foto: iStock, Getty Images

10 dicas para treinar a sua comunicação assertiva

Fundamental para o bem estar dos negócios, a comunicação assertiva deve ser **treinada**. Ao praticá-la no dia a dia, ela se tornará algo comum e corriqueiro. Confira dez dicas do presidente do IBC para que esse modo de comunicar faça parte do cotidiano organizacional e alavanque seu negócio.

- **Busque ser claro** e objetivo, evitando ser prolixo

- **Faça anotações em tópicos** do que deseja falar
- **Anote o que foi falado**
- **Utilize a linguagem adequada**
- **Use recursos visuais**, quando possível
- Fique atento à **linguagem corporal** e utilize-a de maneira a contribuir com a mensagem
- **Esteja atento ao ouvir**
- **Faça perguntas** e responda de forma direta
- **Use a empatia**
- **Busque conhecimento**. Quanto mais você dominar o assunto, mais assertivo será em repassá-lo.

Com essas dicas você terá mais facilidade para aplicar um modelo de comunicação assertiva que dê certo. Não custa lembrar, ao se transmitir uma mensagem, o **comportamento não assertivo** ou até agressivo, raramente vai oferecer resultados positivos. Isso porque quem opta por esse tipo de atitude acaba perdendo negócios, clientes e amigos, pela sua maneira de agir e comunicar.

Por outro lado, quem se utiliza da comunicação assertiva, pode expressar discordância e insatisfação, mas, ao fazê-lo, direciona esses sentimentos ao comportamento e não à pessoa, **sem constrangimento ou ansiedade**. Desse modo, o ouvinte fica sabendo exatamente o que se deseja ou se precisa. E o melhor: sem tentar dominar, humilhar ou insultar.

Comunicação assertiva no ambiente escolar Como ter uma linguagem assertiva e relacionar-se bem com os educandos

A comunicação e a necessidade de comunicar-se faz-se presente em todos os lugares a todo o tempo, e no ambiente escolar não é diferente, melhor dizendo, a comunicação assertiva no ambiente educativo é imprescindível para a boa convivência entre todos os atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, sobretudo, na relação professor-aluno e vice-versa.

A primeira menção a ser ressaltada é que ser assertivo não é estar certo e sim posicionar-se de forma concisa, tendo clareza ao transmitir o que se pensa e sente. Em outras palavras, comunicar-se assertivamente é saber o que dizer e como dizer nas diversas situações de uso da comunicação.

Muitas vezes a comunicação no ambiente escolar, principalmente na sala de aula é truncada e dificultosa, pois não há respeito mútuo entre alunos e professores, o que torna a relação entre ambos desgastante, ofensiva e até mesmo violenta.

A intenção aqui não é apontar culpados, a respeito de quem está certo ou errado, mas sim, trazer à luz, possíveis soluções para que a boa convivência seja instaurada no contexto educacional.

Não é difícil, na sala dos professores ouvir-se relatos de desrespeito, falta de educação, agressividade por parte dos alunos e ausência das famílias para que o problema seja solucionado.

Conforme vão passando os dias letivos, o professor fica cada vez mais cansado, desgastado e sem motivação para trabalhar e até mesmo entregar um conteúdo de qualidade aos educandos que, muitas vezes não se interessam pelas aulas.

Quem nunca preparou aquela aula que seria um verdadeiro show, pensando que ia arrasar e na hora H foi lamentável a falta de consideração dos alunos que simplesmente não deram a mínima.

Dá-se a impressão que a escola não tem sentido para o aluno.

Tais episódios causam grandes angústias, frente a problemas que acarretam no docente, dor, sofrimento, angústia, que podem levar a fortes crises de ansiedade, depressão síndrome de “Burn Out” dentre tantos outros sintomas psicológicos e emocionais.

Tem horas que o sentimento é de incapacidade e incompetência e mesmo amando a profissão, bate aquele arrependimento de tê-la escolhido.

Por isso a comunicação assertiva faz-se tão importante, pois é através dela que se encontra o equilíbrio para manter a harmonia e conseguir realizar o trabalho sem maiores desgastes.

Diante dessa problemática, como ser assertivo no ambiente escolar, principalmente em sala de aula?

O desenvolvimento desse tipo de comunicabilidade não é uma tarefa fácil, pois muitos estudantes possuem comportamentos negativos que impedem que ela flua da maneira correta.

A seguir, estão algumas dicas de assertividade na comunicação, para que essa habilidade seja desenvolvida de maneira eficaz e traga resultados positivos:

Respeito

É fundamental ter respeito por tudo, especialmente seu público. Cuidado com as piadas, os rótulos observações ou comentários que incitem atitudes de rebeldia. Mesmo que o aluno esteja alterado em seu comportamento, procure manter a calma e transmita tranquilidade. Se você é reativo em sua ação com o estudante que está nervoso, você não conseguirá equilíbrio para lidar com a situação e ainda terá todo o resto da turma agitada, influenciada pelo clima pesado que se formou. Portanto, mantenha o autocontrole, não se esqueça que você é o adulto e o profissional responsável ali naquele momento, seja coerente com a situação.

Se o aluno perceber que não te afetou, automaticamente, ele vai parar e aí você pode agir em relação ao caso, registrando uma ocorrência na escola, transmitindo o caso à equipe gestora e convocando os pais para uma reunião.

Lembre-se! Quem perde a cabeça, perde a razão!

Empatia

Pense em como seria estar no lugar do outro enquanto se comunica. Dessa forma, você demonstra respeito pelo próximo e gera uma troca de informações eficaz. A comunicação assertiva, quando bem implementada, evita conflitos.

Não que esteja certo ou seja justo alguém te ofender e você ficar quieto, mas na sala de aula, muitas vezes é difícil compreender o porquê de tanta agressividade, parece até que o professor está ali para ser massacrado, parece até que é culpado pelos problemas pessoais do aluno.

Na realidade, sabemos que não é bem assim, mas em vez de pensar ou agir na mesma proporção, procure dizer ao aluno que você entende o quanto as coisas podem ser difíceis, mas que tudo ficará bem. Demonstre que você não é indiferente ao problema dele e coloque-se à disposição. Mesmo que ele não queira falar nada, vai ficar mais calmo e sentir que é desnecessária a atitude hostil.

Expressão corporal

Fique atento à linguagem corporal, pois a comunicação também é formada pelo uso do corpo. Transmitimos mensagens e sinais o tempo todo durante uma conversa, nossos olhos e gestos também comunicam. Mostre-se seguro (a), tenha uma expressão corporal coerente com a sua fala, aja com naturalidade, controle suas emoções e demonstre calma em todo o seu discurso.

Motivação

Trabalhar com alegria é fundamental para menos desgaste e melhores resultados, por isso, é de suma importância estar motivado(a) para lidar com a energia dos estudantes, na rotina frenética que é lecionar.

Na comunicação, o comportamento não assertivo raramente consegue fazer com que atinjamos o nosso objetivo. A pessoa que não o executa prejudica suas próprias ações, pois há possibilidade de ocorrer falhas, que resultam na queda da produtividade e retrabalho, além de causar transtornos no relacionamento entre os atores envolvidos que fazem parte do contexto escolar.

Exemplos de comunicação assertiva na escola

Como já foi dito anteriormente, ser assertivo(a) não é estar certo e sim ter consciência de palavras que são ditas e atitudes que são tomadas diante das situações de uso da comunicação.

A seguir veja algumas dicas práticas de como ser assertivo(a) no ambiente escolar:

- Seja bom ouvinte e aceite críticas. Em sala de aula, procure, sempre que possível, dar voz aos alunos. Pergunte sem medo sobre a qualidade da sua aula e no que é possível melhorar. Assim, além de você ganhar a confiança do educando, também terá uma devolutiva do que precisa aprimorar e tornar sua prática mais produtiva e menos desgastante.
- Saiba negociar. Quando surgir algum conflito, situação desconfortável ou algo que precisa ser revisto, não hesite em negociar, faça um contrato pedagógico, deixando claro que apesar de haver diálogo, também deve haver regras convivência e que nem sempre é possível ceder a tudo. Ter um bom diálogo não significa ser permissivo e sim estabelecer uma relação de confiança entre todos, na qual cada um cumpre sua parte.
- **Quando necessário, solicite mudanças comportamentais ao aluno. Solicitar uma mudança de comportamento, não significa apontar ou constranger alguém por seus erros, pois isso pode gerar grandes**

conflitos e o objetivo é justamente o contrário. Para que essa solicitação ocorra de maneira assertiva, aja com respeito e empatia, procure não julgar, acusar ou expressar sentimentos negativos, aja com naturalidade, sem alterar o tom de voz ou demonstrar desconforto com a situação, descreva o que precisa ser melhorado, fale sobre os benefícios da mudança e suas consequências positivas e por fim, demonstre o que sente em relação ao problema (isso aproxima você do outro, tornando a relação horizontal), ou seja, de igual para igual, sem que um seja superior ao outro, todavia, cada um exercendo seu papel com clareza e posicionamento.

Um estilo de comunicação assertivo pode ajudar-nos a conseguir uma boa e harmoniosa convivência no ambiente escolar. Para além disso, ser assertivo mostra respeito por nós mesmos e pelos outros. O professor ou professora assertivo (a) transmite a mensagem de que acredita e confia em si mesmo, sabe que os seus sentimentos e ideias são importantes, mas também tem a consciência que os outros têm igualmente os seus direitos.

8- COMO O PROCESSO DE COACHING EDUCACIONAL PODE MELHORAR AS RELAÇÕES E A APRENDIZAGEM NO AMBIENTE ESCOLAR

Coaching é um processo de desenvolvimento e seu foco é a melhoria do comportamento pessoal e profissional que pode ser aplicado individualmente ou em equipe, visando reconhecer e despertar as habilidades, competências e talentos do ser humano, provocando transformações significativas reais e duradouras, gerando assertividade, produtividade e resultados positivos na vida do indivíduo.

Através do coaching, é possível criar contextos relacionais saudáveis, integrativos e participativos nos diversos ambientes sociais.

O Coaching Educacional inspira os profissionais que atuam na área da educação a buscarem mudanças comportamentais importantes para que possam acompanhar as carências da comunidade escolar, bem como da sociedade e proporcionarem um relacionamento equilibrado e harmonioso entre coordenadores, professores, alunos, responsáveis legais e a comunidade ao redor, respeitando as diferentes crenças, culturas, valores, hábitos e atitudes focando no desenvolvimento cultural e comportamental das pessoas. Um de seus principais objetivos, é possibilitar o relacionamento saudável e interativo entre alunos, professores e com o universo ao redor para que o docente tenha atuações mais assertivas e desenvolvimento contínuo nas relações de ensinar, aprender e multiplicar conhecimento.

O docente que desenvolve suas habilidades através do coaching ativa sua criatividade e capacidade estratégica focadas nas necessidades da instituição e da comunidade, valorizando os pontos fortes da escola, estimulando e interagindo com os diferentes profissionais e organizações que participam, direta ou indiretamente, deste cenário.

A realidade da educação brasileira, nos ambientes público e privado, traz uma reflexão preocupante para o futuro do país e é necessário rever a participação e atuação dos dirigentes, docentes e discentes para analisar e propor novos caminhos para o entendimento e superação dos problemas institucionais e comportamentais da educação, promovendo melhorias a partir do relacionamento e comunicação dos profissionais que atuam nos processos.

No Brasil, o coaching educacional ganha cada vez mais força nas escolas públicas e privadas para a formação das competências do indivíduo e sua atuação individual e coletiva.

Nos Estados Unidos, por exemplo, esta concepção tem sido amplamente utilizada nas escolas como estratégia de melhoria e desenvolvimento da atuação de diretores e professores e que se transferem para os alunos.

Existe uma concordância acerca da necessidade de desenvolver uma formação mais adequada em conteúdo, condições de trabalho e apoio pessoal aos professores, principalmente da rede pública, acompanhando os docentes a partir das primeiras fases dos estudos acadêmicos.

Secretarias de Educação investem altos valores em treinamentos que deveriam, em tese, ajudar o professor a melhorar sua atuação técnica e emocional em sala de aula. Trata-se de um processo longo e deve haver acompanhamento permanente, o que não há, na maioria dos casos.

Benefícios do coaching no meio educacional

Através dos processos de desenvolvimento pessoal, é possível despertar para um novo pensamento sistêmico na condução pedagógica por meio do coaching educacional trazendo, na prática, os facilitadores assertivos para um ambiente educacional saudável evidenciando alguns pontos importantes:

- Ampliar a capacidade coletiva de ensinar e aprender através da gestão do conhecimento;

- Promover um ambiente corporativo educacional de forma criativa, empreendedora e inspiradora para novos conhecimentos, habilidades e atitudes;
- Permeiar os valores humanos fundamentados através da inteligência cognitiva e inteligência emocional;
- Evidenciar as competências emocionais para orientar os profissionais;
- Transformar problemas em objetivos com foco na solução.

Como o Coaching Educacional pode apoiar o desenvolvimento dos gestores da educação?

- Focar, concentração e envolvimento de equipes;
- Ressaltar a importância do docente através de sua missão e valores de vida intrínsecos e extrínsecos;
- Promover o feedback imediato e assertivo nas tarefas e comportamentos observáveis;
- Clareza e proatividade através da tomada de iniciativas;
- Sentimento de desenvolvimento contínuo;
- Sentimento de pertencimento nos processos de melhoria;
- Comunicação assertiva e foco na gestão de conflitos, entre tantos outros fatores de melhorias.

MUDANÇAS DE COMPORTAMENTO SIGNIFICATIVAS

- Alta performance na prática profissional através do aprendizado e aplicação de técnicas e ferramentas de coaching.
- Engajamento de todos os atores inseridos no processo de ensino-aprendizagem, na busca do estado desejado para o ambiente escolar em sua totalidade;
- Estímulo da satisfação e da motivação do profissional no trabalho, a partir da autoavaliação, autoconhecimento e autoconfiança.

- Aprimorar competências para estimular alunos e professores na obtenção de resultados individuais e aumento de desempenho coletivo.
- Oportunizar de ambientes conversacionais interativos, colaborativos, compreensivos e dinâmicos.

Logo, o coach educacional, profissional especializado nesta área, aplica técnicas, métodos e ferramentas de Coaching para que seus coachees (alunos, professores, gestores, funcionários da escola e responsáveis pelos estudantes) possam desenvolver novas competências e habilidades socioemocionais e comportamentais; a identificar os obstáculos e limitações que prejudicam seus progressos. A intenção é sempre oferecer feedbacks construtivos, que deem suporte às mudanças que precisam fazer para conquistar seu resultados positivos sobretudo a harmonia no ambiente escolar.

9- COMO DESPERTAR A CRIATIVIDADE NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

Atualmente, com o avanço cada vez mais veloz da tecnologia e a gama de informações obtidas através dela, lecionar torna-se um constante desafio. Novas realidades e novas demandas vão tomando conta do contexto educacional e surge então, a necessidade do professor de reinventar sua prática pedagógica.

Contudo, como transformar as tradicionais aulas expositivas em situações criativas de aprendizagem?

Nesse sentido, unir experiência, conhecimento e inovação é fundamental para o sucesso de aulas planejadas com o objetivo de despertar e fomentar o processo criativo de aprendizagem. Para tanto, o professor precisa estar disposto a inovar, aprender e ajustar-se às novas possibilidades.

Isso não significa abandonar o que já existe em termos de ensino-aprendizagem, até porque não se pode perder a identidade profissional de vista e também não é algo instantâneo, porém com boa vontade e flexibilidade, certamente a adequação torna-se menos difícil.

Estimular a criatividade no cotidiano da sala de aula é algo audacioso, uma vez que o próprio currículo e muitas vezes a organização escolar não são refletidos e analisados para a aplicação de uma didática diferenciada por ser criativa.

Um aspecto essencial ao fazer pedagógico criativo é a formação docente que deve ser valorizada em sua totalidade e que perpassa por investimentos de tempo e dinheiro, através de políticas públicas que verdadeiramente se preocupem com os rumos que a educação está tomando, frente às novas gerações, que apresentam-se cada vez mais conectadas desde muito cedo com o mundo globalizado.

Apesar do grande desgaste que muitas vezes aflige a grande maioria de professores no Brasil, não se pode perder de vista, a paixão pelo ensino e isso

exige sensibilidade para reconhecer a urgência da mudança, ainda que em doses homeopáticas.

A grande realidade é que o profissional da educação que não tiver um olhar transformador, vai remar contra uma maré de nostalgia e obsoletismo.

Para facilitar a reflexão acerca dessa complexa temática algumas dicas podem ajudar:

- **Planeje a aula:**

Pense, planeje e execute aulas com foco em resolução de problemas da vida real, que sejam tangíveis de ser resolvidos.

- **Valorize competências e habilidades:**

Enfatize atividades que envolvam intervenção social, ou seja, que o estudante possa elaborar, a partir do que for proposto, ações que contribuam de maneira positiva para a sociedade, levando em consideração suas habilidades e competências, de modo que ele consiga reconhecê-las, tomando consciência da importância de usar seus talentos em benefício da humanidade.

- **Explore a curiosidade dos alunos:**

O processo criativo perpassa pela curiosidade. Conhecer os interesses e o universo dos alunos ajuda na elaboração de práticas pedagógicas inovadoras e interessantes aos educandos.

- **Refleta sobre a importância da participação em sala de aula individual e coletivamente:**

O diálogo é algo imprescindível em sala de aula. Saber o que o aluno pensa e como ele se sente, ajuda a preparar aulas que façam sentido para a efetiva aprendizagem. Para tanto, é indispensável que se tenha momentos de rodas de conversa, exposição de ideias e a daí clareza dos próximos passos que conduzirão abordagens significativas.

- **VIABILIZE AULAS EXPERIENCIAIS:**

Quando a aula é sentida a aprendizagem por meio de experiências vividas, o conhecimento é absorvido infinitamente mais rápido. Isso se dá por causa das conexões neurais estabelecidas pelo cérebro, o que chamamos de neuroplasticidade ou aprendizagem acelerada.

- **TENHA PROPÓSITO AO PALNEJAR AS AULAS**

Antes de mais nada, busque clareza em seus planos de aula. Quando há objetivos segmentados para a aula, o aluno tende a engajar-se por entender o propósito do que ele está aprendendo. Tal prática enriquece a didática aplicada e desperta no educando curiosidade e criatividade.

Ao ressignificar a prática o professor aprimora suas ações, desgasta-se menos e contextualiza-se com as inevitáveis inovações que estão presentes na realidade e fazem parte do cotidiano.

10-PILARES DE UMA COMUNICAÇÃO EFICIENTE

Presente em nossas vidas em todas as esferas que nos rodeiam, a comunicação nos impacta diariamente. Ao mesmo tempo em que afetamos os outros, somos afetados continuamente pela comunicação, seja nas relações pessoais ou profissionais. Mesmo quando estamos calados transmitimos alguma mensagem às pessoas ao nosso redor.

A comunicação oral, no entanto, é uma característica exclusiva do ser humano e é por meio dela que mantemos a maior parte do contato com outros indivíduos. Por esse motivo, é tão importante que a transmissão de uma mensagem seja feita de modo claro e efetivo. Antes de listarmos aqui os seis pilares que sustentam uma boa comunicação, observe se a interação com as pessoas de seu convívio tem sido eficaz e veja quais pontos você pode melhorar.

1- Seja assertivo: a assertividade na comunicação é o ponto-chave. Para ter sua opinião levada a sério pelo outro, é necessário assumir uma postura respeitável e expor bons argumentos. Assim, estará seguro e confortável ao articular uma ideia.

2- Mantenha a mente aberta: ter a mente aberta para novas ideias e perspectivas não quer dizer falta de personalidade ou confiança em si, ao contrário, significa que você é uma pessoa inteligente e perspicaz para procurar alternativas a problemas. Se manter preso a somente uma ideia ou conceito, limita seus horizontes. Desta forma, enxergue além e considere a opinião alheia, mesmo que for diferente da sua.

3- Seja autêntico: antes de querer agradar o outro, é importante ser autêntico. Muitas vezes, por receio de criar resistência em nosso interlocutor, podemos até dissimular algo ou uma ideia que não acreditamos. Por conta disso, a mensagem não transmite solidez e confiança, porque nem o seu próprio emissor acredita nela. Desse modo, tenha coragem para expor o que acredita e articule o seu discurso da melhor forma, com segurança e firmeza.

4- Tenha empatia: este ponto é essencial para que haja sintonia entre os participantes de um diálogo. Se colocar no lugar do outro faz com que os indivíduos “falem a mesma língua” e melhora o entendimento de ambas as partes.

5- Seja claro: uma boa comunicação muitas vezes não se faz com um discurso impecável, com palavras rebuscadas e fala incomum, mas sim de maneira que o outro tenha entendido e absorvido o conteúdo da mensagem. Por isso, observe se está se comunicando de forma clara, objetiva, se não está sendo ambíguo ou sugerindo alguma dúvida.

6- Ouça o outro: uma conversa entre duas ou mais pessoas é chamada diálogo. Quando somente uma pessoa fala e as outras permanecem caladas é dado o nome de monólogo. Assim, preste atenção se você dá abertura para o outro falar e, quando ele se expressar, se mostre interessado.

Seguindo estes pontos de apoio, você terá grandes chances de obter uma comunicação eficaz. Agora, pratique com seus familiares, amigos e colegas de trabalho a habilidade de se comunicar.

REFERÊNCIAS

<https://eadbox.com/dicas-de-comunicacao-assertiva/>>acesso em 02/01/2020

<https://fatimamotta.com.br/fatima/comunicacao-e-comportamento-assertiva>>acesso em 02/01/2020

https://pt.wikipedia.org/wiki/Comunica%C3%A7%C3%A3o_interpessoal>acesso em 02/01/2020

https://static.fecam.net.br/uploads/arquivos/874661_Nadia_Marconatto>acesso em 02/01/2020

<https://comunicareinformar.blogs.sapo.pt/2721.html>>acesso em 02/01/2020

<https://destinonegocio.com/br/empreendedorismo/saiba-como-a-comunicacao-assertiva-pode-ajudar-a-melhorar-os-seus-negocios/>>acesso em 02/01/2020

<http://www.stardustescolar.com.br/2019/03/20/lorem-ipsum-dolor/>>acesso em 02/01/2020

<http://www.stardustescolar.com.br/2019/03/20/ipsum-dolor-sit/>>acesso em 02/01/2020

<http://www.stardustescolar.com.br/2019/05/14/como-despertar-a-criatividade-no-processo-de-ensino-aprendizagem/>>acesso em 02/01/2020

<http://www.rztcomunicacao.com.br/6-pilares-da-comunicacao-eficaz/>>acesso em 02/01/2020