

Entre Nós

CONVIVÊNCIA ÉTICA E DEMOCRÁTICA
NA ESCOLA E NA SOCIEDADE

E-BOOK “COMUNICAÇÃO ÉTICA”

 **MÓDULO**
COMUNICAÇÃO ÉTICA

 **ETAPA 2**
**AMPLIAÇÃO DO CONHECIMENTO
E PERCURSO FORMATIVO**

 **CICLOS**
**LIDERANÇAS DA SECRETARIA, SECRETARIA,
REGIONAL, EQUIPE GESTORA E DOCENTES**

 **A QUEM SE DIRIGE**


PARTICIPANTES DESTES CICLOS



IDEA
Instituto de Estudos Avançados



Cooperação Institucional

unesp



F Fundação
Carlos Chagas

Instituições Parceiras

E-BOOK “COMUNICAÇÃO ÉTICA”



AÇÃO ASSÍNCRONA:

Leitura reflexiva.



OBJETIVO DA PROPOSTA:



Fornecer conhecimento teórico e prático sobre princípios da Comunicação ética.

APRESENTAÇÃO

Olá, participante!

Organizamos este *e-book*, que integra a **Etapa 2: “Ampliação do conhecimento”** do **“Ciclo de Construção da Transformação”**, do Módulo Comunicação Ética, reunindo estudos e vivências nas escolas, para que você tenha aqui informações e reflexões que vão ajudar a desvendar como a comunicação influencia as relações interpessoais.

Apresentaremos, inicialmente, um contexto sobre a importância da comunicação nas relações, e, na sequência, os procedimentos que visam a construção de uma linguagem que conecta respeitosamente as pessoas. Tais procedimentos objetivam contribuir, portanto, para promover uma comunicação cada vez mais ética, ou seja, mais dialógica, que busca o entendimento mútuo e é pautada em princípios como: respeito, justiça, generosidade, equidade, apoio e compromisso pedagógico.

Neste *e-book*, dividimos os conhecimentos em algumas seções para ajudar na compreensão de nossa proposta. Os tópicos abordados procuram articular uma breve explicação **teórica** para introduzir os conhecimentos, sempre ilustrados com **exemplos práticos** para sua melhor compreensão.

Há, ainda, alguns **roteiros** para que você possa colocar em prática alguns procedimentos e **infográficos** ao final de cada abordagem que resumem as informações apresentadas. Inserimos também uma seção intitulada de **saiba+** com indicações de materiais externos para alguns tópicos que se remetem ao tema de estudo em questão, apenas para quem desejar se aprofundar no assunto; não se trata de um material obrigatório ao seu Ciclo.

Esperamos que este *e-book* seja uma fonte contínua de conhecimento e uma parte importante do seu **Ciclo de Construção da Transformação da Comunicação**.

Equipe EntreNós

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....4



LINGUAGEM DESCRITIVA.....11



Síntese da Linguagem descritiva.....21

ESCUATA ATIVA.....23



Roteiro para Escuta ativa.....29

Síntese da Escuta ativa.....30

MENSAGEM EU.....32



Roteiro para Mensagem eu.....38

Síntese da Mensagem eu.....39

ELOGIO DESCRITIVO.....40



Sugestões de Elogios descritivos46

Síntese do Elogio descritivo.....48

FEEDBACK CONSTRUTIVO.....49



Síntese do Feedback construtivo.... 57

COMUNICAÇÃO ÉTICA.....59



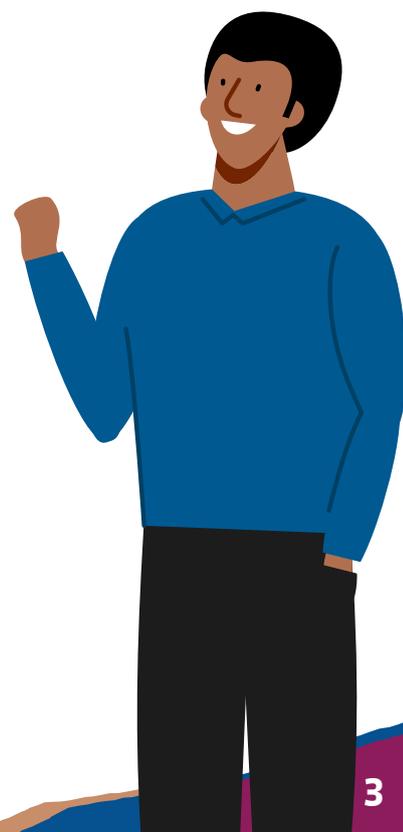
Vamos recordar?.....59

Aspectos de “situação ideal de fala”...61

**CHEGANDO AO FIM:
OS AVANÇOS ENTRENÓS.....64**



REFERÊNCIAS...65





INTRODUÇÃO

Olá!

Você fala?

Você ouve?

Você gesticula e
alguém compreende?

Alguém gesticula e
você compreende?

Que bom!

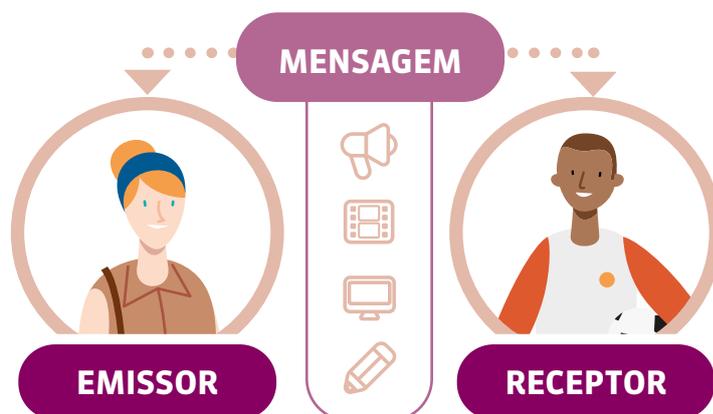
Isso significa que você faz parte do grande grupo social que pronuncia o mundo, ou seja, que se comunica! Mas será que você sabe o que é comunicação?

Conta o Dicionário (HOUAISS, 2021) que comunicação vem da ideia da ação de comunicar, ou seja, de partilhar, de dividir, de estar em contato com o outro de alguma maneira. Se pararmos para pensar, nos comunicamos em muitos momentos do nosso dia. Na verdade, sempre que estabelecemos contato com alguém estamos nos comunicando. Isso ajuda a entender por que falamos de comunicação em um programa de convivência; é ela que vai fazer a ponte com todas e todos com os quais nos relacionamos no dia a dia. Também é ela que

Existir, humanamente, é *pronunciar* o mundo, é modificá-lo. O mundo *pronunciado*, por sua vez, volta problematizado aos sujeitos *pronunciantes*, a exigir deles novo *pronunciar* (FREIRE, 2020, p. 108).

nos permite expressar ideias e sentimentos e mostrar às pessoas como entendemos o mundo em que estamos inseridas(os). A comunicação é algo importante na convivência humana, pois ela nos conecta.

Durante muito tempo se entendeu que comunicação era uma fórmula simples, algo como:



Alguém diz alguma coisa para outro alguém, simples assim. Isso está correto, mas as ciências que discutem a comunicação, como a linguística, a psicologia, a pedagogia e a filosofia, entre outras, nos ensinam que é mais do que essa fórmula simples. Quando alguém diz algo, diz com alguma intenção e diz de um certo jeito, e esse jeito também passa uma mensagem, que vai além das palavras propriamente pronunciadas.

Por sua vez o outro que recebe a mensagem nem sempre a entende da forma como a pessoa que a emitiu gostaria. Assim, nosso esquema anterior se amplia, com mais elementos que também contribuem no conjunto do que está sendo dito.

Luiz Fiorin (2016) traduz com clareza um pensamento nuclear do filósofo e linguista Mikhail Bakhtin que sustenta muitas das colocações que trabalharemos no entendimento sobre como uma comunicação se constrói e seus efeitos:



Todos os enunciados no processo de comunicação, independentemente de sua dimensão, são dialógicos. Neles existe uma dialogização interna da palavra, que é perpassada sempre pela palavra do outro. É sempre e inevitavelmente também a palavra do outro. Isso quer dizer que também o enunciador, para constituir um discurso, leva em conta o discurso de outrem, que está presente no seu. Por isso, todo discurso é inevitavelmente ocupado, atravessado pelo discurso alheio. O dialogismo são as relações de sentido que se estabelecem entre dois enunciados (FIORIN, 2016, p. 52).



Fiorin deixa explícito que todos os atos de comunicação são fenômenos partilhados, “me comunico *com* e *para* o outro”; isso se refere às sucessivas trocas que são feitas durante o diálogo, e tais trocas são capazes de produzir significados e sentidos para cada interlocutor. Portanto, entendemos que a comunicação

é um processo de **interação**: ambas as pessoas que participam de uma conversa colocam algum “ingrediente” que diz respeito ao próprio ponto de vista e que pode modificar de alguma maneira como pensamos, como sentimos e como vemos o mundo. Logo, comunicação é interação, é ligação, comunicação se faz com o outro, é um ato sempre partilhado e nunca individual.

Quando há comunicação, há também conexão, mas nem sempre a conexão será automaticamente positiva. Existem muitas variáveis a se considerar para que possamos eleger um ato comunicativo como positivo ou negativo, tais como:



Papel social desempenhado pelas(os) interlocutoras(es): trata-se de uma mãe ou pai, professora ou professor, aluna ou aluno, filha ou filho que está falando?

Ambiente em que ocorre: seria num ambiente profissional ou doméstico, público ou privado, formal ou descontraído?

Pessoa A: quais vivências de mundo possui?

Pessoa B: quais vivências de mundo possui?

Passado: as interações entre A e B foram baseadas em quais experiências? Respeito, escuta e sem julgamentos? Ou acusação, gritos e imposições?

Intencionalidade: qual o interesse de cada interlocutora ou interlocutor na conversa?

Todas essas variáveis interferem na construção da conexão que as pessoas A e B terão durante o ato comunicativo. Pensemos na seguinte situação:

Uma professora passa muitas horas construindo uma proposta de atividade que seu coordenador da escola lhe pediu. Não era um tema familiar para ela, por isso precisou se dedicar bastante, ampliou e aprimorou o texto muitas vezes, pediu que colegas revisassem porque queria fazer uma proposta que fosse realmente boa para a escola. Isso significa que ela fez muitos ajustes no texto antes de entregar e acabou atrasando algumas horas em relação ao combinado com seu coordenador. No dia seguinte ao envio da proposta, a professora perguntou ao coordenador o que tinha achado do que ela havia feito. Ele disse que não havia lido ainda, mas que não foi nada bom ela entregar atrasada, pois isso prejudicou a dinâmica dos trabalhos de todos na escola. Ela tentou argumentar que era muito preocupada com a escola e quis fazer um trabalho muito bom para todas e todos, mas ele encerrou a conversa dizendo em tom irônico: *“Da próxima vez, seria bom levar em consideração os outros e não apenas você”*. Ela se sentiu muito chateada e pensou que da próxima vez ia se preocupar menos com a qualidade e fazer qualquer coisa apenas para entregar no prazo, assim não precisaria passar por isso novamente.

E se fosse com você? Como se sentiria se fosse tal professora? Além de chateada, como acha que ela se sentiu? Se tivesse sido um filho, uma aluna ou mesmo um colega que tivesse dito o que o coordenador disse, o efeito das palavras seria o mesmo?

Agora, pensemos se a professora, quando foi conversar com o coordenador, tivesse ouvido que ele leu atentamente a proposta e percebeu que ela se empenhou bastante para organizar aquele material, que notou que ela havia feito muitas pesquisas e pensou nos detalhes tentando envolver tudo que ele tinha pedido e acredita que aquela proposta vai ajudar as pessoas da escola. Nesse caso, como ela se sentiria? É bem provável que cheguemos a sentimentos

como satisfação, felicidade, reconhecimento, apreciação e outros similares.

Esses efeitos da comunicação ocorrem porque **o modo como falamos com as pessoas desperta sentimentos que são ativados pela interpretação que elas fazem do que dizemos**. Então, se a professora interpretou que seu coordenador foi hostil e que achava que ela estava prejudicando o grupo ou sendo individualista, isso desencadeará sentimentos como mágoa, indignação e injustiça, que podem provocar um mecanismo de defesa ou até mesmo de ataque.

O modo como nos comunicamos interfere na qualidade das interações; palavras geram interpretações e essas interpretações geram

sentimentos que vão incidir sobre a relação das pessoas. Os sentimentos e as emoções podem pautar as atitudes, algumas delas podem aproximar as pessoas e as conectar, enquanto outras podem distanciar (se forem de julgamentos, ataques ou críticas).

Mas você pode estar se perguntando: *“Por que não é tão simples fazer com que as pessoas entendam o que se diz?”*. Vamos agora refletir um pouco sobre as interpretações que fazemos durante a comunicação.

Sabe quando tem algum “chiado” na conversa? Um mal-entendido? Quando achamos que tínhamos expressado uma ideia e a outra pessoa entende algo que dissemos de maneira bem diferente de nossas intenções? Isso é mais comum do que se pensa e pode gerar uma série de problemas dependendo da intensidade e frequência com que acontece. Às vezes, dizemos “X” e a pessoa entende “Y”. Será que falamos de maneira equivocada e isso influenciou para que a outra pessoa entendesse de maneira errada?

É preciso sempre dizer que em um ato comunicativo duas ou mais pessoas estão interagindo e nelas encontram-se variáveis de papéis sociais, ambiente, experiências vividas, interesses, cada uma ao seu modo; a reunião dessas variáveis compõe o sistema de significação diferenciado para cada pessoa. O **sistema de significação** é o conjunto de como as pessoas interpretam e

organizam internamente suas experiências no decorrer da vida (PIAGET, 1973).

Cada experiência vivida, então, provoca um certo tipo de resultado, sentido e significado para a pessoa, e tal efeito se torna uma referência para situações semelhantes no futuro. Sendo assim, esse sistema passa a compor a lógica pela qual se lê o mundo, as experiências que temos no decorrer da vida. Quando, por exemplo, gostamos de algo, temos uma tendência a achar que todo mundo também gosta e nos causa estranhamento quando alguém diz que não compactua com o nosso gosto. O mesmo vale para a avaliação que fazemos das intenções. Se faço algo por determinado motivo, a tendência é acreditar que as outras pessoas também o fazem. Isso explica por que as pessoas, muitas vezes, julgam as atitudes alheias a partir do seu modo de ver o mundo, pois está se pautando naquilo que faz sentido para ela própria.

Sabendo que cada sistema de significação é determinado pelas idiossincrasias de cada um, teremos muitos modos de interpretar



o mundo e as relações que o compõem. Não havendo uma verdade absoluta ou alguma lógica universal, é preciso saber acolher que quando as pessoas justificam determinadas opiniões ou atitudes estão, geralmente, se pautando em um significado que é verdadeiro para elas, mesmo que não seja para as demais pessoas.

Chegamos, deste modo, à ideia de que uma mesma situação pode ser compreendida de formas distintas porque as pessoas possuem sistemas de significação diferentes. Vejamos dois exemplos de comunicação nas relações entre pessoas. Nosso exemplo é composto por duas pessoas; a primeira identificaremos por “A” e a outra por “B”:

A está chateado e se afasta de seu colega B, porque B não o convidou para uma festa; B, por sua vez, não faz ideia do que pode ter acontecido para que A esteja mais distante. B resolve, então, perguntar sobre o motivo do distanciamento, e A não o responde porque para ele é óbvio que B sabe o que aconteceu. Aliás, A fica ainda mais bravo porque vê a pergunta de B como fingimento.

Segundo exemplo: A evita perguntar sobre os problemas de relacionamento que B, seu colega de trabalho, compartilhou certa vez enquanto tomavam café para não ser invasivo. Porém, B acaba interpretando sua atitude como desinteresse, indiferença ao seu sofrimento.

Agora reflita: situações como essas ou similares a essas ocorrem no nosso dia a dia ou não?

Como é possível perceber, estamos constatando que comunicar-se é muito mais do que emitir palavras a alguém, mas constitui-se como uma possibilidade de criação de vínculos muito importante. Isso porque a comunicação incide no sistema de significação das pessoas envolvidas e pode tanto fazer com que elas se sintam com raiva, medo, oprimidas e, assim, desencadear atos hostis ou violentos, como também pode ajudá-las a melhorar a qualidade das relações se alguns cuidados forem observados.

Não é novidade que o modo como falamos, escutamos ou gesticulamos tem uma grande repercussão para as interações sociais. Já nos anos de 1950, os psicólogos Carl Rogers e Richard Farson (2015) apontaram a necessidade e o modo de construção de uma escuta que promova a empatia e conexão entre as pessoas, a denominada Escuta ativa. Um dos alunos de Rogers tornou-se conhecido por desenvolver um modo de comunicação que incide sobre a dignidade das pessoas. Trata-se de Marshall Rosenberg (2006), psicólogo estadunidense, que se interessou por entender os motivos pelos quais as pessoas agiam de forma violenta e como poderiam resolver seus problemas de outro modo.

Suas atuações se deram em busca de soluções pacifistas junto a ativistas dos direitos civis nos anos de 1960 e mediando conflitos entre estudantes e instituições educativas que iniciavam um processo de mitigação da segregação racial, o que o levou a desenvolver a abordagem da conhecida “Comunicação Não Violenta”¹ que tem sido, há muito tempo,

¹A Comunicação Não Violenta está em grande sintonia com a ideia que apresentamos neste e-book de Comunicação Ética e dos procedimentos que serão trabalhados.

referência mundial para a melhoria da qualidade das relações interpessoais, interligando compaixão à comunicação.

Dando continuidade aos estudos sobre a influência da comunicação nas relações entre pessoas, Haim Ginott (1973, 1975, 1989), Adele Faber e Elaine Mazlish (2003, 2005), se tornaram uma referência importante na abordagem comunicativa entre adultos (famílias e profissionais escolares), crianças e jovens.

Essas autoras e autor nos mostraram que muito mais do que escolher quais palavras usar para que a conversa seja eficaz, o ato comunicativo é impregnado de valores, sentimentos e sentidos, e o modo como nos comunicamos propaga tudo isso. Além disso, os estudos citados anteriormente são referências no entendimento de que em uma conversa é preciso resguardar valores essenciais à dignidade humana de todas as pessoas.

No Brasil, temos um grande mestre que apresentou a importância do diálogo para a consciência de nossa própria humanidade. Paulo Freire (2020) propagou a necessidade de que a educação fosse dialógica, que a palavra utilizada sempre espelhasse a união da ação com a reflexão e que somente por meio desta práxis (**palavra = ação + reflexão**) é que a educação dialógica assume intenção política na busca pela liberdade. O autor nos ensinou que a palavra destituída de ação se torna verbalismo e que, na ausência de reflexão, há ativismo, ou seja, não há consciência do ato. A falta tanto

de ação quanto de reflexão descaracteriza a potência libertadora e humanizadora da palavra e do diálogo, o que pode ser danoso às relações. Para Freire, “o diálogo é uma exigência existencial” (2020, p. 109).

A proposta da perspectiva da Comunicação ética se inspira em tais pressupostos: de que a palavra, o diálogo e a comunicação afetam a qualidade das relações sendo capaz de gerar um impacto tanto negativo (em que a linguagem se reveste de rótulos, ameaças e opressões) como um impacto positivo (quando o modo de se comunicar se torna um veículo de afirmação de valores que resguardam a dignidade das pessoas e as conduzem às relações de cooperação e de respeito mútuo).



Entendemos por **Comunicação ética**

uma forma de comunicação em que o diálogo é veículo de uma interação entre as pessoas e os códigos linguísticos utilizados, verbais ou não verbais, são pautados em princípios ou valores sociomoraes, tais como: respeito, dignidade, justiça (em seus componentes de igualdade e equidade), liberdade de expressão, generosidade, solidariedade, diversidade, cooperação, empatia e cuidado. A escolha dos procedimentos ou a maneira de se comunicar são reguladas por estes princípios, mesmo que a situação possa ser muito difícil e controversa, apesar das assimetrias das relações e, não obstante, os distintos significados, valores ou sentimentos envolvidos.

Na sequência deste *e-book*, aprofundaremos certos pontos que nos permitirão perceber condições em que a comunicação habitualmente é utilizada, seus efeitos e, a partir dessa consciência, veremos caminhos para que ela se torne veículo de construção da dignidade das pessoas na escola e na sociedade.

Começamos dando atenção à linguagem em si, utilizada no nosso cotidiano. Será que nos damos conta de que ela pode estar sendo veículo de insultos e julgamentos?

Será que existe um modo de falarmos que passe a mensagem necessária utilizando uma comunicação mais respeitosa? A Linguagem descritiva e a Linguagem valorativa nos ajudarão a compreender e refletir sobre o que fazemos nas nossas formas de comunicação, além de apontarem se podemos e como podemos melhorar.





LINGUAGEM DESCRITIVA

Não raro, ao longo da nossa vida, em nosso meio e mesmo entre relações de muito afeto, foram constantes as críticas, acusações, censuras, ironias, sermões e exposições indevidas. Essas formas de comunicação, muitas vezes, ainda são consideradas naturais no processo educativo e, frequentemente, reconhecidas como manifestações de cuidado, de ajuda para se perceber erros ou de contribuir para mudança de atitudes, são vistas como atitudes normais nas interações. Sendo assim, é bastante comum, em diferentes dinâmicas sociais (família, escola, igreja etc.), a presença constante de falas e expressões, tais como:

- “Ai, como você é folgado!”
- “Deixa de ser lerdo!”
- “Espertona essa daí, né?”
- “Tava demorando, hein? Tinha que ser você!”
- “Você é sempre tão grosso!”



Ocorre que esse tipo de linguagem, conhecida como **valorativa**, amplamente utilizada desde muito cedo em nossas relações cotidianas, influi em nossos sentimentos, seja de maneira positiva ou negativa. Isso porque essa linguagem valorativa é caracterizada por julgamentos e juízos feitos sobre a nossa personalidade e sobre o nosso caráter.

São inúmeros “rótulos” (folgada, lerdo, espertona, grosso etc.) atribuídos a nós como se “traduzissem” nossa forma de ser, chamamentos ditos de maneira sistemática por pessoas significativas em nossas vidas (familiares, amigas(os), professoras(es), líderes religiosos). Tais devolutivas reverberam diretamente sobre o processo de construção de nossa autoimagem. Assim, podemos acabar construindo em nossa autorrepresentação imagens negativas que contribuem para comportamentos também negativos: se habitualmente eu ouço de pessoas importantes no meu convívio, frases do tipo: “você é folgada, preguiçosa, desligada”, há uma grande possibilidade de que eu internalize esses significados e que os reproduza em comportamentos que correspondam aos rótulos recebidos, dando margem à validação do que foi dito. Isso se torna uma dinâmica cíclica quanto ao processo de construção de autorrepresentações das pessoas.



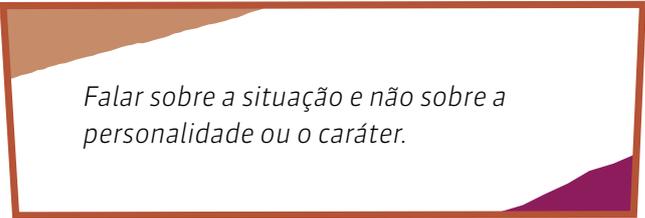
Com base nas ideias de La Taille (2002), podemos dizer que nossa personalidade é composta por um conjunto de representações que construímos de nós mesmos ao longo da vida. Todos nós, seres humanos, temos a necessidade de nos sentirmos e nos vermos como alguém de valor. Portanto, é fundamental um cuidado especial com mensagens que diminuam e destroem a autoimagem de uma pessoa, ainda que essa não seja a intenção de quem as emite.

Ao focarmos nosso olhar nas relações vividas no ambiente escolar, há a percepção de que, em geral, a **Linguagem valorativa** vivenciada pela maioria das pessoas em seus contextos familiares e comunitários é, de certa forma, reproduzida nas interações entre profissionais da escola e estudantes – que, por sua vez, passam a ter esse tipo de linguagem como referência de comunicação e por aí segue um movimento contínuo em que se expande uma comunicação que pouco considera os sentimentos envolvidos, os pontos de vista divergentes e, em casos extremos, a dignidade humana.

Propomos, assim, que no lugar de uma Linguagem valorativa que pode ferir, magoar e diminuir, passemos a utilizar, não só no ambiente escolar, mas em todos os contextos, uma linguagem que se conecte com o outro, que acolha e favoreça uma comunicação cada vez mais construtiva: a **Linguagem descritiva**.

Ginott (1973, 1975, 1989), em suas inúmeras contribuições para a compreensão e prática de uma linguagem que crie conexões e laços

entre as pessoas, faz uma síntese do pressuposto da Linguagem descritiva:



Falar sobre a situação e não sobre a personalidade ou o caráter.

De acordo com Vinha (2000), a Linguagem descritiva retrata os fatos, procura descrever os sentimentos e coordenar os desejos dos diretamente envolvidos, assim, não haverá ofensas entre as(os) interlocutoras(es). As pessoas quando se sentem atacadas ou diminuídas durante uma comunicação tendem a atitudes de autodefesa, reagindo ou de maneira agressiva ou, ao contrário, de maneira submissa. Tanto as críticas e censuras quanto tais formas de **reação** encerram as possibilidades de um diálogo construtivo e dão origem aos “muros” nas relações interpessoais.



Queremos construir pontes e não muros!

Sendo assim, a utilização de outra forma de se comunicar, descrevendo fatos, sentimentos, ideias e abrindo espaço de escuta entre as partes envolvidas, não encerra o diálogo, pelo contrário, a pessoa se sente convidada e incluída na conversa, com a possibilidade de cada vez mais melhorar a qualidade de seus relacionamentos.

Ao descrevermos o fato que nos incomodou ou a atitude que não contribuiu com o grupo (ao invés de julgarmos), também diminuimos possíveis desafios e resistências, o que certamente tende a evitar discussões estéreis e brigas por motivos irrelevantes. Por exemplo, um estudante com a intenção de provocar diz: *“A aula hoje está demorando para acabar, né?”*. O professor, utilizando a Linguagem descritiva, pode retomar o que foi dito e colocar uma pergunta que incentiva o diálogo: *“Para você o tempo da aula não está passando. O que te leva a dizer isso?”*. Essa atitude do professor é útil e vale empregá-la em vários momentos, porque não cede à provocação do aluno, antes, convida para a reflexão, para o esclarecimento, para obtenção de mais informações, sugere um diálogo.

Essa maneira de se comunicar não significa concordar ou deixar a pessoa fazer o que quiser, mas sim auxiliar na comunicação dos fatos e dos sentimentos envolvidos e, fundamentalmente, convidar para o esclarecimento e o bom encaminhamento da situação.

É bastante comum usarmos uma Linguagem valorativa sem intenção de faltar com respeito; por vezes, sem perceber, falamos ofensivamente de uma forma natural sem pararmos para pensar no que aquelas palavras podem representar para a outra pessoa. Mesmo quando percebemos que nossa forma de falar é, em muitos momentos, valorativa, nem sempre conseguimos dizer o que pretendemos de uma maneira mais construtiva.

A MESMA SITUAÇÃO COMUNICADA DE DUAS FORMAS:

LINGUAGEM VALORATIVA:

LINGUAGEM DESCRITIVA:

<i>“Você é mesmo um irresponsável. Vive me deixando na mão!”</i>	<i>“Estou vendo que sua parte no trabalho não foi feita, o que houve?”</i>
<i>“Essa classe é impossível! Não viram que o Bruno está falando? O mínimo que se espera é respeito! Tenho que gritar para vocês pararem de falar?”</i>	<i>“Há muitas conversas paralelas e não estou conseguindo ouvir o que o Bruno está dizendo. O tema é interessante e acabamos comentando com quem está perto, mas precisamos também colocar o que pensamos para o grupo. Portanto, para que os outros ouçam, para que possamos escutar uns aos outros precisamos de silêncio, por favor. Obrigada pela colaboração!”</i>
<i>“Como você é cafona! Só você mesmo para comprar uma blusa tão brega!”</i>	<i>“Essa blusa é supercolorida. Você gosta de roupas com cores fortes, bem vivas, tons que contrastam.”</i>

O emprego da Linguagem descritiva pode ocorrer mesmo quando estamos zangados ou irritados com a situação que estamos vivenciando. É importante considerar que as broncas, as censuras e as críticas presentes nas relações, como nos usos de Linguagem valorativa, nem sempre contribuem para melhorar uma conduta e, menos ainda, colaborar no processo construtivo da personalidade de um indivíduo, particularmente, crianças e jovens em desenvolvimento. Unicamente provocam sentimentos de raiva, baixa estima e desvalorização. Em situações de crise, a sabedoria está em respeitar a dignidade da outra pessoa mesmo quando estamos bravos, quando ela erra, “apronta” ou até é desrespeitosa – o que certamente demanda o desenvolvimento da **assertividade**.

O conceito de assertividade, embora traga algumas variações entre os estudiosos da psicologia (RICH; SCHROEDER, 1976; ALBERTI; EMMONS, 1978; DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2006) contempla, de maneira geral, a afirmação dos próprios direitos, a expressão de pensamentos e sentimentos, sempre de maneira honesta, objetiva e respeitosa. Além da consideração pelo contexto, agir com assertividade é não temer demonstrar as próprias ideias e pensamentos, comunicando-os de forma clara, sem ferir a dignidade do outro.



Na sala de aula ou em outras situações que envolvam hierarquia de papéis, nem sempre

percebemos que empregamos uma fala valorativa, um discurso opressor, mesmo que velado, posto que, nem sempre temos os recursos para sermos assertivos.

- “De novo ouvindo música em sala de aula, Tiago? Quantas vezes eu tenho que repetir a mesma coisa? Você vem na escola para quê? Depois tira nota baixa e fica de mimimi. Dá para prestar atenção quando eu estiver explicando?”



Esse tipo de reação não contribui para que a outra pessoa melhore, pelo contrário, acaba gerando sentimentos de constrangimento e raiva.

Como podemos falar em momentos de crise, sem atacar a integridade do outro? Como transmitir autoridade, ou seja, demonstrar que estamos falando sério, sem utilizar uma linguagem autoritária?

Uma forma de dissolver esta problemática seria a escolha de uma **linguagem firme**, que é quando se descreve o problema/fato de forma objetiva e breve, num tom de voz baixo e seguro, e o que se espera para resolvê-lo.

Isso nem sempre é fácil, ainda mais quando estamos irritados ou com raiva. Por vezes, fazemos sermões que são pouco considerados por quem escuta. Em outras, acabamos por elevar a voz a ponto de gritarmos. Todavia, além de desrespeitoso, o tom de voz alto demonstra descontrole, e não autoridade. É mais prová-

vel demonstrar firmeza quando se demarca o limite ou informa o problema, sem excesso, constrangimento ou longos discursos. Retome-mos a mesma situação (do exemplo anterior) com uma abordagem agora mais construtiva:

“Explicarei, novamente, conteúdo que começamos a estudar na aula passada. Tiago, os fones devem ficar na mochila. Guarde-os, por favor. É importante que todas e todos prestem atenção, depois conversaremos sobre as dúvidas.”

A **linguagem firme** descreve a situação de forma assertiva e descritiva, mas não deprecia ou desrespeita, mesmo em situações de recorrência. Nestes casos, outra possibilidade é transformar uma limitação ou regra não negociável numa opção possível, que dá uma certa margem de escolha para o outro, por exemplo: *“Tiago, os fones devem ser guardados. Você prefere colocá-los na mochila ou deixar na minha mesa e pegá-los ao final da aula?”*. Todavia, o adulto deve estar disposto a cumprir a opção dada, que deve ser factível e pedagógica.

Outra questão a se considerar é **o foco no incidente específico do momento**, sem trazer outros fatos ou episódios anteriores. Quando nos deparamos com reincidências de comportamentos não desejáveis temos a tendência de trazer para nossa narrativa, uma lista de fatos já passados e, de alguma maneira, considerados como resolvidos. Essa estratégia, além de não contribuir para a solução de uma situação, corrobora diretamente a diminuição

da autoimagem e sobre o sentimento de que a pessoa *“é assim mesmo”* e *“que é isso que se espera dela”*, não promovendo disposição para mudanças ou diálogos. Focar no episódio em questão também não significa torná-lo conteúdo somente de lamentação sem a adoção de uma postura reflexiva, crítica e disponível para a busca de alternativas.

Uma limitação ou correção, mesmo que abordada de forma construtiva, não é agradável. Muitas vezes nessas situações, de forma inconsciente, a outra pessoa busca **trazer questões adicionais para a conversa**, desviando o foco do conflito, como, por exemplos, quando o estudante diz: *“Você nunca gostou de mim mesmo”* ou *“Quando é a Bruna que faz a mesma coisa, você não se incomoda”*. Ao responder nessa direção, o conflito se amplia, distanciando-se do problema que estava sendo abordado. Nesses momentos, recomenda-se direcionar para a situação inicial, tal como:

“Agora é hora de guardar os fones e prestar atenção aqui. Se não me importasse com você, não me preocuparia se está atento ou participando da aula. Durante o intervalo podemos conversar sobre o que colocou, sobre outros alunos terem tratamento diferenciado.”

Contudo, por trás desse tipo de fala, deve haver a real intenção de se falar sobre as demais questões em outro momento, pois perde-se a credibilidade quando as promessas de diálogo não são cumpridas.

Outro aspecto que vale também trazer é que, em situações de conflito ou crise, é comum empregarmos expressões como: **“Você é...”**, **“Você sempre...”** ou parecidas a estas, por exemplos: **“Você é muito desinteressado”** ou **“Você vive no mundo da lua”**. Esses tipos de fala podem desencadear na outra pessoa a sensação de estar sendo acusada ou culpabilizada e, conseqüentemente, suscitar sentimentos de injustiça, raiva ou ressentimento, que vão na direção contrária à resolução do problema. Quem recebe tais mensagens pode pensar ou até mesmo responder: *“Você está sempre pegando no meu pé!”*.

Assim como o uso do “você” como acusação, intervir em uma situação utilizando logo em seguida um *“por quê?”* relacionado ao comportamento, não contribui para o desenvolvimento de um diálogo. O *“por quê?”* envolve uma resposta explicativa, muitas vezes psicológica. Imagine, por exemplos, uma resposta às perguntas: *“Por que você é tão displicente?”* ou *“Por que você não se esforça minimamente para melhorar?”* – o que alguém responde diante desses tipos de questões?

Da mesma forma que se descreve uma atitude que precisa ser revista, também é possível valorizar, descritivamente, quando ela ocorre:

“Obrigada por guardar os fones quando pedi” ou “Gostei da questão que colocou, tenho certeza de que outros colegas também tinham essa dúvida.”

Um agradecimento na sequência de um ato transmite reconhecimento tanto para o indivíduo mais diretamente envolvido na situação quanto para o grupo como um todo, o que potencializa o engajamento e a responsabilidade compartilhada para com a qualidade do ambiente.



Destacamos também que o ato de se comunicar não envolve apenas palavras ditas e ouvidas. **Os aspectos não verbais** ou **metacomunicativos** também transmitem mensagens. Eles costumam ser involuntários e inconscientes, e expressam nossas emoções no momento da interação, sem que muitas vezes percebamos. Esse é um dos motivos, mas não o único, da necessidade de coerência entre a intenção e as formas de comunicação quer verbais, quer não verbais, tais como: gestos, posturas corporais, tom, volume e velocidade de voz, todos esses elementos são ingredientes importantes para uma boa conversa (KNAPP; HALL, 1999).

Não adianta usar de uma fala descritiva se o que a mensagem emitida por meio da expressão facial demonstra é a vontade de querer agredir a outra pessoa, ou usar um tom de voz muito alto quando, na verdade, se desejaria fazer uma interação que passasse tranquilidade. A mesma atenção devemos dar para a postura corporal de modo geral, a proximidade com que se coloca diante do outro, com quem estou me comunicando, tudo isso transmite mensagens não faladas. Portanto, em um

diálogo deve-se manter o olhar nos olhos ou na boca da(o) interlocutora(or) e uma certa proximidade conforme a situação o exigir; por exemplo, se alguém está informando que perdeu alguém em um acidente, uma postura mais próxima, talvez um toque no ombro, possa demonstrar acolhimento conciliando com as palavras de conforto.



No cotidiano, uma comunicação mais construtiva só ocorre naturalmente quando é uma ferramenta que traduz verdadeira disposição da pessoa, assim como os valores que a regem. O princípio da autenticidade, regulado pelo respeito, dignidade, equidade, generosidade, apoio e compromisso pedagógico, deve nortear as escolhas a serem feitas que estarão presentes na comunicação verbal e não verbal.

Jamais se emprega um procedimento norteador-se somente pela técnica, como forma de manipulação ou como estratégia para atingir determinado fim. Como anteriormente colocado, os procedimentos sugeridos ao longo deste e-book visam auxiliar na tradução das reais intenções da pessoa, por meio da forma como ela emprega a linguagem.

Inúmeros cenários ainda trazem **relações autoritárias**, movidas pela imposição do medo e do poder por quem ocupa hierarquicamente um papel social superior. Pensemos em quantas(os) professoras(es) passaram por nossas vidas escolares deixando em nossas memórias um rastro de medo, de vergonha, de raiva, pelo grito, pelo sarcasmo ou por outro recurso comunicativo de rebaixamento da autoimagem e de forte exposição pública. Atitudes autoritárias em que se tem a ilusão de que agindo dessa forma se ganha mais autoridade – isso é um enorme equívoco! O conceito atual de autoridade docente se relaciona com o conhecimento



e com a competência da(o) profissional, assim como com a sua forma respeitosa de se relacionar com as(os) estudantes (GOERGEN, 2007; BUENO & SANT'ANNA, 2011). A autoridade docente, portanto, é reconhecida e validada pelo outro (estudante e/ou colega), que atesta a presença de características admiráveis nas atitudes e comportamentos daquela pessoa, tendo-a, em geral, como uma figura de referência. Não há imposição de poder como ocorre no autoritarismo, pelo contrário, o poder da autoridade é naturalmente reconhecido sem representar uma ameaça às(aos) estudantes (LA TAILLE, 1999). E é este tipo de autoridade docente que gera no processo educacional confiança, admiração, respeito e inspiração entre as(os) estudantes.

Se há um tempo, a tradição do papel social garantia autoridade à(ao) docente, sabemos que hoje isso não é mais verdade. A excelência na atuação educativa, isto é, a capacidade docente de dominar o conteúdo e ensiná-lo com clareza, de compreender e lidar com os problemas interpessoais de modo justo, de estabelecer relações de respeito e afeto, de sancionar atitudes desrespeitosas, são elementos constituintes da autoridade. O uso de gritos, ameaças e sermões caracteriza-se mais como autoritarismo do que como autoridade, uma vez que reflete imposições e manifestações que desrespeitam, oprimem e inviabilizam o diálogo, impõe muros nas relações e vão na

contramão da convivência ética. As(os) alunas(os) tendem a recusar os padrões autoritários reagindo de forma negativa a eles. Ainda neste *e-book* abordaremos a **Mensagem eu**, um procedimento que pode ser empregado quando temos um conflito e estamos com raiva, tristes ou bravos para comunicarmos nosso problema e nossos sentimentos sem atacar ou desrespeitar o outro.

Mas agora queremos abordar um modo de falar que está presente nas relações e podemos dizer que é valorativo, mas não apenas isso, ele pode ser até considerado ofensivo. Chamamos de **discursos opressores** as palavras e os modos de se comunicar que reforçam algum tipo de discriminação. Esse é um tópico complexo, porque se refere a uma linguagem historicamente naturalizada na cultura. O uso



desta linguagem traz efeitos perversos e são de responsabilidade de quem faz uso dela. Portanto, quem usa um discurso opressor pode não ter a intenção de ferir, porém, inevitavelmente, contribui para que algumas situações de preconceitos e opressões se perpetuem na convivência e na sociedade.

Felizmente, o avanço das ciências tem descoberto os efeitos da manutenção que esses discursos fazem para que as relações permaneçam perversas e, com isso, tem nos ajudado a termos mais consciência e **possibilidades de melhorarmos** como indivíduos. Isso é um grande ganho! Apesar desse avanço, temos visto aqui no **Programa EntreNós** que mudar um hábito, um jeito de ser no cotidiano não é tarefa fácil; quando menos percebemos estamos usando um antigo mau hábito e essa mudança de rota pode desagradar algumas pessoas, já que para mudar é preciso consciência do motivo e comprometimento. E, nesse sentido, por perceber que a mudança exige esforços de muitos de nós, não raro ouvimos expressões do tipo: “*Mas isso é mimimi*”, “*Ai, que frescura isso!*”, “*Sempre se falou assim*”, “*Lá vem essa chatice do politicamente correto*” e coisas do gênero. Trata-se de um modo de percebermos o quão difícil é mudar diante de culturas enraizadas.

Em geral, os discursos opressores se referem ofensivamente ou pejorativamente a **grupos que socialmente costumam ser discriminados**, como: pessoas negras, indígenas, pobres, mulheres, LGBTQIA+, pessoas com deficiência, migrantes e imigrantes, entre outros. Tais discursos, por vezes, também concretizam intolerâncias religiosas.

Refleta se você ouve ou já ouviu alguma dessas frases no seu cotidiano, mesmo que você não as profira:

- “É negra, mas é bonita.”
- “Todo baiano é folgado.”
- “Tinha que ser mulher.”
- “Só pode ter feito macumba.”
- “Judiação fazer isso.”
- “Não temos pernas para fazer essa tarefa.”
- “É pobre, mas é limpinho.”
- “A coisa tá preta.”
- “Fale como homem.”
- “Coisa de viado.”
- “Programa de índio.”
- “Deve estar na TPM.”



Frases desses tipos coadunam com a permanência de atitudes misóginas, machistas, racistas e homofóbicas e nem sempre são tão óbvias como nos exemplos listados. Por exemplo, a indagação: “*Quando você virou gay?*” – pode não parecer, mas esse tipo de pergunta, além de ser invasiva, passa a ideia de que se trata de uma escolha, como se a pessoa pudesse virar ou não gay. Além disso, muitos discursos opressores não são apenas indelicados, valorativos, mas são **crimes**, pois socialmente já se constataram os danos que eles causam, e a nossa legislação atua de modo a regular essa propagação.

Para não usar discursos opressores: reflita sobre os modos de fala que você acaba usando naturalmente. Procure analisar por que algumas pessoas são atingidas com tais falas. Pesquise possibilidades de expressar-se de modo respeitoso.

Vimos até aqui que, mesmo sem intenção, podemos utilizar uma Linguagem valorativa, autoritária e até opressora. Isso ocorre porque, em grande parte dos casos, falamos com pouca reflexão sobre o peso de nossas palavras. Mas também vimos que nossas palavras ou gestos podem provocar efeitos positivos para as pessoas, aprimorando as nossas convivências com a adoção de uma comunicação que seja ética.

Nesse sentido, a Linguagem descritiva traz inúmeros benefícios, pois é base de outros procedimentos e de outras formas de comunicação que buscam uma escuta empática, a emissão de uma mensagem que transmite os próprios sentimentos e perspectivas, o elogio que descreve as habilidades e *feedbacks* que sejam construtivos e voltados para a melhoria da ação.



CONFIRA A SÍNTESE DA LINGUAGEM DESCRITIVA NO INFOGRÁFICO A SEGUIR:

DESCREVA OS FATOS OU A SITUAÇÃO:

Ao falar, simplesmente, narre o que se vê e sente.

Não utilize apenas suas suposições ou o que você acha que foi intenção da pessoa.

NÃO FALE DO CARÁTER OU PERSONALIDADE DA PESSOA:

Evite julgamentos, analisando e avaliando o outro.

Falas carregadas por julgamentos ou preconceitos acabam promovendo afastamentos e não o diálogo.



LINGUAGEM DESCRITIVA

PERGUNTE E ESCUTE ATENTAMENTE A RESPOSTA:

Mantenha sempre a abertura para outras ideias e perspectivas, fomentando o diálogo com múltiplas contribuições e não apenas as suas.

Utilize, quando necessário, perguntas que convidem o outro a apresentar seus pontos de vista sobre a questão.

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL:

Observe e regule o que não é dito com base nas situações que está vivenciando.

Busque se adequar ao que a situação exige: se for um momento de acolhimento, de direção mais objetiva, module o tom de sua fala, o volume de voz, mantenha-se mais próximo da pessoa.

Procure se atentar à velocidade da sua fala e as expressões faciais que está emitindo para que sejam ambas coerentes com o momento.



SAIBA+

Se ainda quiser saber mais sobre a Linguagem descritiva, esses outros materiais podem ajudar:

→ **Como a gente organiza os nossos pensamentos através das palavras**

Vivian Rio Stella



→ **Meia palavra**

Episódio 1 | Masterclass



→ **Você realmente compreende o que o outro diz?**

Episódio 2 | Masterclass Meia Palavra



→ **Você já pensou no impacto que suas palavras têm no outro?**

Episódio 6 | Masterclass Meia Palavra



Para acessar, clique nos títulos ou aponte a câmera do seu celular para o QR code:

O uso de uma Linguagem descritiva pressupõe: uma escuta atenta, saber transmitir seus próprios sentimentos e necessidades de maneira clara e empática, assim como elogiar e realizar *feedbacks* de maneira que se efetive uma comunicação que seja ética e aberta ao reconhecimento do outro.

A partir de agora, abordaremos procedimentos que vão nesta direção, da **Comunicação ética**.

Apontaremos exemplos de como podemos usá-la em nosso dia a dia, tanto no trabalho, na comunidade que moramos, como em casa com a família e amigas(os).

No próximo item vamos detalhar como podemos favorecer uma escuta empática, conhecida também como: **Escuta ativa**.



ESCUTA ATIVA

São vários os fatores que interferem positivamente nas relações entre as pessoas, um deles está na percepção de ser escutado, compreendido. Contudo, algumas vezes até temos a intenção de fazer com que o outro se sinta melhor quando compartilha um problema, acolhido em suas ideias e sentimentos, mas isso não ocorre efetivamente durante a conversa. Como podemos nos comunicar nessas situações de forma que nossas palavras traduzam essa intenção? Um dos procedimentos mais importantes para isso é o processo de escuta. Não uma escuta qualquer, mas uma escuta qualificada!

Nesse sentido, escutar é mais do que ouvir. Enquanto ouvir diz respeito à competência auditiva, à condição biológica, escutar é assumir uma vontade genuína de entender as necessidades de quem fala, de acolher, de compreender (GINOTT, 1973, 1975, 1989; ROSENBERG, 2006, 2019; FISHER; SHAPIRO, 2009; ESTANQUEIRO, 2019). Não raro, é possível perceber o quão desafiador tem sido exercer a escuta em um mundo permeado por tantos discursos, colocando em concorrência o que ouvimos e a necessidade de ter que falar, seja para rebater ou mesmo para aconselhar. Nesta premissa, o ouvir não estaria diretamente relacionado com a conexão que me dedico à outra pessoa e sim na preocupação em ter de dizer algo.

As redes sociais, por exemplo, estão recheadas de comentários e postagens que demonstram pouca conexão com a compreensão à ideia alheia. Mas seria somente neste espaço que a escuta tem sido precária? De modo algum, pois nas relações presenciais também se nota uma precariedade da disposição em escutar o outro. Entendemos tal cenário como um grande perigo ao estabelecimento de uma boa convivência.



A Escuta ativa é um procedimento de comunicação extremamente potente, que proporciona uma oportunidade de conexão entre a pessoa que ouve com aquela que fala. Antes de abordá-la com mais detalhes, convidamos você para fazer um teste rápido. Veja as situações a seguir e pense se você se encaixa em algumas delas:

Em uma conversa, como você se comporta na vez de o outro falar?



A: Enquanto ouve fica distraída(o) mexendo no celular ou falando com outras pessoas.

B: Interrompe o tempo todo fazendo comentários que não são pertinentes ao que está sendo contado, relatando experiências pessoais, mudando de assunto, emitindo julgamentos ou completando o que está sendo dito.

Se você se identificou seja com a situação A ou a B, você vai mesmo precisar praticar a escuta!

A correria da vida cotidiana, a chegada intensa de informações que recebemos pelas notificações do celular, as inúmeras demandas da vida familiar e do trabalho dificultam termos tempo e disponibilidade mental para escutar uns aos outros. Mas sabemos que a escuta

atenta, ou seja, ativa, é uma experiência rica de convivência e de vínculo, um ato de doação para a pessoa que está sendo escutada.

De fato, deixar de realizar uma atividade importante como de organização da casa ou mesmo no trabalho para ouvir o outro, oferecendo essa conexão, é uma tarefa difícil. Contudo, o que estamos colocando em destaque é a importância de uma autorregulação, ou seja, mesmo com tantas tarefas relevantes e já cansadas(os), priorizar o que realmente é importante é ter uma atitude ética. Trata-se de avaliar, naquele momento, o que realmente é valioso às pessoas que estão ao seu redor.

Para quem é escutado, muitas vezes vem um sentimento de gratidão por sentir que seus sentimentos e necessidades foram validados, como no exemplo:

“Queria agradecer pela conversa que tivemos ontem. Mesmo correndo muito, você arranjou um tempinho para estar comigo. Obrigada por ter me escutado com atenção e não ter minimizado o que eu estava sentindo. Também foi muito bom ter ouvido o que você pensa sobre o que coloquei, me ajudou a ver as coisas sobre outra perspectiva.”

“Escutar demanda trabalho e dedicação” (DUNKER, 2020, p. 123), pois é por meio da escuta que abrimos mão do controle sobre o outro e nos colocamos em atitude curiosa de compreender suas ideias e sentimentos. É um momento de renúncia para nos conectarmos com a pessoa com quem convivemos; nas palavras de Dunker e Thebas:

“

A verdadeira escuta é um ato político, porque ela suspende os lugares constituídos para colocar todo o centro e poder nas palavras que estão efetivamente sendo ditas, independentemente de quem as está pronunciando (2021, p. 96).

”

Para a escuta se manifestar como ato político, não meramente uma audição de palavras ditas, ela precisa ser ativa, empática. Os autores, já citados anteriormente, Rogers e Farson (2015) argumentam que a Escuta ativa não ameaça a autoimagem da pessoa que está sendo escutada, pois ela não julga, não rotula e nem diz o que a pessoa deve fazer. Deste modo quem é escutada(o) não sente que precisa se defender. Trata-se de uma postura operante de procurar compreender, ver a situação a partir do ponto de vista de quem fala, direcionando interesse ao que está sendo dito e manifestado, demons-

trando respeito e valorização das vivências, pensamentos e sentimentos da outra pessoa.



A Escuta ativa busca captar a essência do que foi dito, procurando traduzir ou facilitar a compreensão do que está sendo pronunciado, estimulando o diálogo e sempre refletindo ou convidando a(o) interlocutor(a) a encontrar caminhos para lidar com a situação relatada.

Para praticar a Escuta ativa, alguns aspectos devem ser contemplados. Um deles é a demonstração de interesse pelo que a pessoa vai dizer. Para isso é válido ter uma postura que indique esta intenção, como anteriormente mencionado: aproximação corporal, olhar no rosto, tom de voz etc. Também é importante procurar não se distrair com outras pessoas ou celular, enfim, mostrar-se disponível. Às vezes é preciso regular a nossa ansiedade e ter paciência para conseguir escutar sem falar ao mesmo tempo, deixando a pessoa livre para expor o que gostaria, evitando interrompê-la. Neste ínterim, tente identificar os sentimentos e as necessidades demonstradas.

Quando a pessoa terminar de falar, um passo importante é confirmar se o que ela quis dizer foi de fato o que você entendeu. Para isso, você pode recuperar o sentido fazendo um resumo de forma descritiva, utilizando paráfrases e perguntando se o que compreendeu é pertinente:

“Essa situação é mesmo difícil... Você coloca que precisa ampliar sua carga didática e que gostaria de aproveitar a oportunidade de fazer a especialização junto com o grupo da escola. De fato, é bem mais motivador quando estudamos com nossos colegas. Por outro lado, está angustiada porque precisa estar mais tempo em casa com as crianças; inclusive, sente que o seu filho precisa de maior acompanhamento nos estudos. Está se sentindo sobrecarregada, e mesmo correndo, acha que não está dando conta. Tem apresentado sintomas de forte ansiedade com frequência, o que é preocupante. É isso mesmo? Está vivendo mesmo um momento muito complicado. Você tem outras pessoas com quem pode contar no cuidado com as crianças? Acha que assim é possível aumentar a carga didática e fazer a especialização?”

É importante destacar que a necessidade de se repetir a essência da mensagem na Escuta ativa não é apenas para verificar se a pessoa compreendeu corretamente. É um processo de tradução do que foi dito, de organização das ideias que são muitas vezes colocadas de forma confusa quando alguém tem um problema. O próprio processo de sintetizar e descrever favorece a compreensão. Depois de fazer a síntese descritiva da mensagem nem sempre há a necessidade de se usar a pergunta de confirmação: “é isso mesmo que aconteceu?”. Basta, ao terminar de falar, dar uma pausa permitindo que quem desabafa continue a fazê-lo ou retome algo que foi dito, mas que não refletiu o que de fato aconteceu, corrigindo a ideia. Quando se negligencia esse “passo” da Escuta ativa, o de verificação se houve uma compreensão correta da mensagem, se perde um aspecto muito importante: a conexão respeitosa com o ponto de vista da outra pessoa (sem julgamentos, análises, observações etc.).

Como anteriormente colocado, todos os sentimentos são válidos e devem ser reconhecidos, visto que as pessoas têm emoções e sentimentos diferentes em uma mesma situação. Na Escuta ativa se caminha em direção aos sentimentos do outro e não no sentido contrário, negando ou minimizando os problemas alheios. Assim, não se diz em resposta ao outro que “*não tem motivos para se sentir*

dessa maneira”, que “é exagero”, que “está fazendo drama”, que “precisa ser mais forte”, que “isso acontece com todo mundo” ou ainda “que a pessoa deveria agradecer o que tem, pois é privilegiada”. O reconhecimento dos sentimentos e dos fatos demonstra empatia e traz maiores possibilidades de a(o) interlocutor(a) sentir-se compreendida(o) e considerada(o). No quadro apresentado a seguir, levantamos alguns exemplos para ilustrar a Escuta ativa utilizada em diferentes contextos:

“Isso deve doer muito mesmo... O peito aperta, dá uma angústia.”

“Difícil conseguir focar no trabalho com tantas preocupações. Que fase, hein? Uma atrás da outra.”

“Puxa, não deve ser fácil passar por isso.”

“Você está chateada com o que houve (se a pessoa tiver dito isso enquanto contava a situação).”

“Não imagino o quanto está doendo, mas estou aqui com você, estamos juntos.”

É relevante considerar que a razão, a lógica ou os argumentos racionais não satisfazem as necessidades emocionais de uma pessoa,

por isso deve-se pensar o que está por trás da fala; quais necessidades não estão sendo consideradas. A Escuta ativa deve “responder” nesta direção: das necessidades não atendidas. Esta resposta não precisa indicar que concordamos ou discordamos delas, mas sim que as identificamos e as reconhecemos.

“Combinamos que você ia me apoiar para fazer a especialização e agora, quando estou saindo para a Faculdade, vem me dizer que eu ‘não tenho família, que mal paro em casa!’? Você sabia que os dias seriam muito corridos e agora vem cobrar?”



Pode-se buscar nesse exemplo as prováveis necessidades subjacentes:

“De fato, os dias estão muito corridos. Bem que gostaria de poder estar mais tempo em casa, com você, com as crianças. Sinto falta de assistirmos a um filme, de cozinhar. Vamos tentar organizar algo para ficarmos juntos no final de semana?”

Na situação com um estudante que está reclamando sobre a volta às aulas, é possível dialogar demonstrando que entende a sua crítica e que compreende seus sentimentos:

“Num dia lindo de sol como este, pode ser um grande esforço ficar em sala de aula, ainda mais com este calor. Apoio sua ideia de que as férias deveriam durar, pelo menos, 6 meses!”

Com essas atitudes transmitimos a mensagem de que o outro é importante, seus sentimentos e vivências são considerados. Contudo, nem sempre “compreender” o que o outro sente significa “sentir” o que o outro sente – é preciso separar as coisas, até para poder oferecer ajuda de forma mais efetiva. Nós não temos e, muitas vezes, nem devemos assumir para si a resolução de um problema que é de outra pessoa. O sentir ou sofrer demais com a dor do outro pode dificultar a intervenção construtiva e a aprendizagem natural decorrente de uma vivência.

A tendência, nesses casos, é agir para evitar o sofrimento, tirá-la da situação conflitante resolvendo por ela ou dizendo o que deve ser feito, porém atitudes assim podem dificultar ou até impedir o desenvolvimento de competências socioemocionais necessárias para lidar com frustrações, perdas etc. Considerar e respeitar o jeito de o outro ser e suas potencialidades podem ajudar nessa regulação, promovendo um certo “distanciamento emocional” necessário para poder atuar de

maneira a favorecer esse desenvolvimento. Nesse sentido, o emprego da Escuta ativa pode contribuir para a(o) interlocutora(or) lidar com os sentimentos decorrentes da situação, refletir sobre ela, compreender perspectivas, incentivando o pensar em possibilidades de atuação e nas prováveis consequências, sem dizer o que deve ser feito.

Devemos considerar que, muitas vezes, o outro pode estar simplesmente querendo desabafar, compartilhar algo que aconteceu sem a necessidade de intervenção ou solução. Mas, caso a pessoa solicite ajuda para pensar, é válido colocar possibilidades, porém, lembrando-se de que somente quem vive a situação sabe melhor todo o contexto e que até podemos pensar juntas e juntos, mas quem deve analisar ou tomar alguma decisão é a própria pessoa. Se possível, é interessante ao final da conversa oferecer uma síntese em forma de paráfrase para verificar se as necessidades estão sendo encaminhadas de modo que atenda sua(seu) interlocutora(or), por exemplos:

“Como você está pensando em lidar com isso?”

“Quais as consequências dessa escolha pra você? E para as demais pessoas envolvidas?”

“Como você acha que a outra pessoa se sentiu?”

“Como você acha que se sentirá se...?”

“Você precisa de ajuda?”

“Então, pelo que você colocou, se decidir tal coisa tem tais pontos positivos, mas por outro lado... E se for mais nesta outra direção pode...”

No início, regular a maneira como se fala e utilizar a Escuta ativa poderá parecer difícil, artificial, mecânico, mas, com o emprego intencional e contínuo, incorporará no seu cotidiano essa forma de se comunicar e de compreender o outro, tornando-se um hábito. Além disso, esse processo de transformação pode ser potencializado quando compartilhado por integrantes de uma instituição

ou de uma família, em que um apoia o outro nesse desenvolvimento. Em algum momento da vida, também precisaremos ser escutadas(os), e como será bom se a escuta atenta for uma prática cada vez mais comum entre as pessoas de nossa convivência, seja nas relações familiares, sociais e até mesmo onde trabalhamos, não é mesmo?

ROTEIRO PARA ESCUTA ATIVA

PROCESSOS

EXEMPLOS

- 1**
- Demonstrar interesse, não manifestando estar de acordo ou em desacordo, usando palavras neutras.
 - Fazer questões que indiquem disposição em ouvir.
 - Manter contato visual.
 - Proximidade (distância adequada).
 - Demonstrar curiosidade frente ao que está sendo dito.

- *“Você pode me falar mais sobre isso?”*
- *“O que te leva a dizer isso?”*
- Sorrir (quando for o caso), mostrar-se disponível.
- Dar sinais de que está escutando, acenando com a cabeça ou reforçadores de discurso: *“sei, entendo, sim, há há...”*

- 2**
- Compreender melhor, perguntando ou pedindo que se esclareça algo que não foi compreendido.

- *“E o que você fez nessa hora?”*
- *“Desde quando isso está acontecendo?”*

- 3**
- Repetir as ideias ou ações básicas.
 - Parfrasear.
 - Resumir.

- *“Veja se entendi o que acabou de dizer...”*
- *“Então quando aconteceu... você disse...”*
- *“Corrija-me se estiver errado, o que você quer é...”*

- 4**
- Acolher, sem julgamentos, os sentimentos.

- *“Acredito que o que está te irritando é...”*
- *“Poxa, isso deixou você aborrecida...”*
- *“Entendo que isso que você sente pode realmente chatear qualquer um.”*

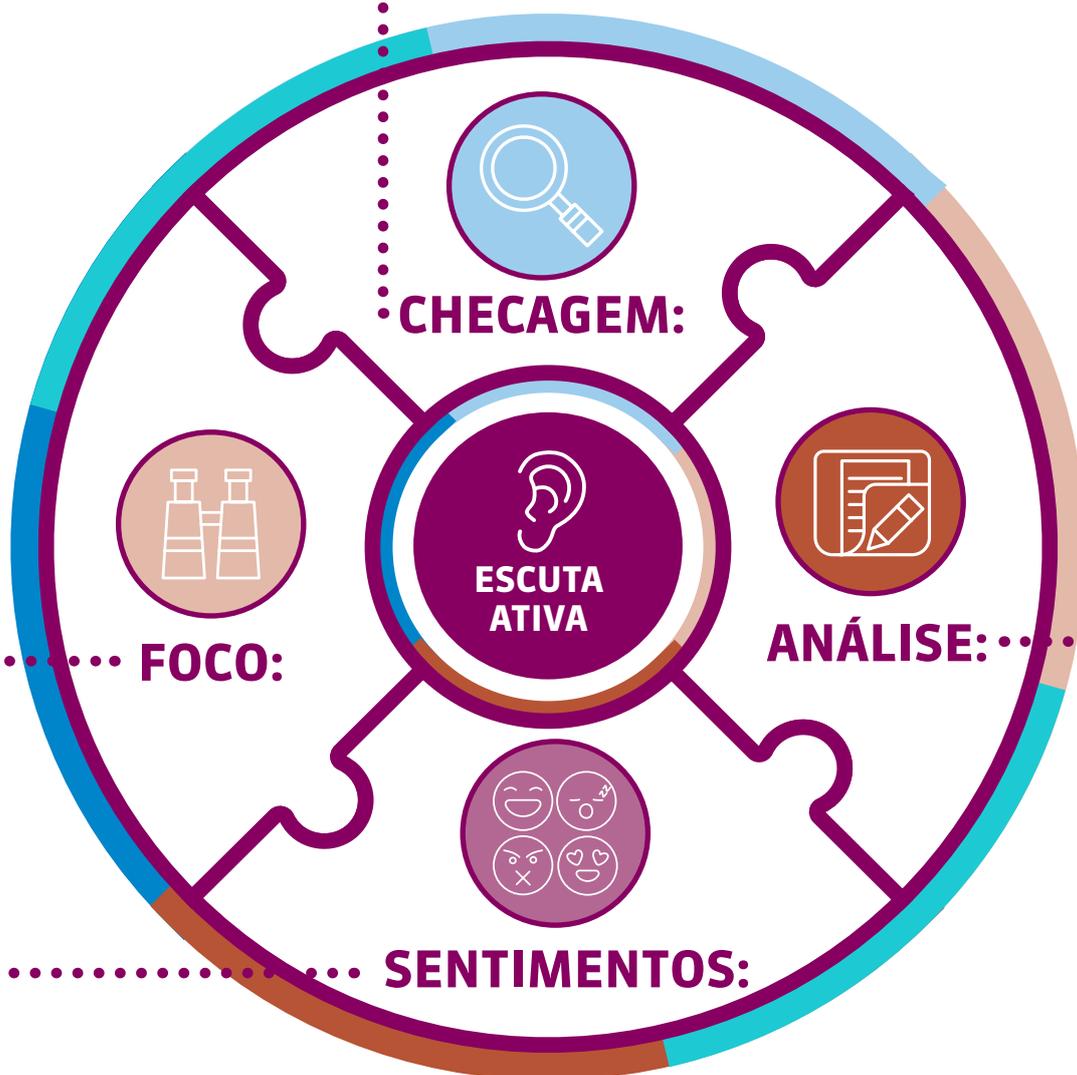
- 5**
- Tentar, na medida do possível, provocar questionamentos para ampliar as perspectivas, contribuir para que a pessoa reflita sobre o ocorrido e busque possibilidades de atuação (mas avaliar se é necessário esse processo).

- *“Por que você acha que ele fez aquilo só para te magoar?”*
- *“O que te faz acreditar que foi de propósito?”*
- *“Você quer fazer alguma coisa sobre isso?”*
- *“Quer ir falar com ela agora, ou em outro momento? O que está pensando em dizer a ela?”*

CONFIRA A SÍNTESE DA ESCUTA ATIVA NO INFOGRÁFICO A SEGUIR:

Olhe para a pessoa com atenção, sem distrações e permitindo que ela fale sem ser interrompida.

Apenas após a pessoa ter terminado de contar o problema, verifique se você compreendeu o que ela disse. Para isso: faça um resumo objetivando captar a essência do que foi dito e confirme com a pessoa se você compreendeu corretamente.



Valide os sentimentos da pessoa, repetindo algum sentimento que ela própria tenha dito ou que você apreendeu durante a fala.

Jamais minimize o sentimento da pessoa, independentemente da situação.

Verifique se a escuta foi suficiente para a pessoa se sentir acolhida ou se ainda existe algo a ser feito para o bem-estar.

Se ainda for necessário, sugira alternativas e/ou busque ajuda de terceiros (principalmente em casos graves).

Entenda que os caminhos variam de acordo com as situações vivenciadas.

SAIBA+

Se ainda quiser saber mais sobre esse assunto, esses outros materiais podem ajudar:

→ **A escuta ativa**



→ **Como aprender a escutar o outro?**
Christian Dunker



→ **Você pratica seu poder de escuta e reflexão?**
Episódio 3 | Masterclass Meia Palavra



→ **Em qual contexto você está passando sua mensagem?**
Episódio 5 | Masterclass Meia Palavra



Para acessar, clique nos títulos ou aponte a câmera do seu celular para o QR code:

A busca por colocar a Comunicação ética em ação demanda a Escuta ativa, pois com ela é possível promover o diálogo atuando com respeito, dignidade, cooperação, empatia. Aprendemos que a Escuta ativa, geralmente, é empregada quando a outra pessoa está com um problema, chateada, preocupada e até mesmo brava. Esse procedimento atua como um espelho, auxiliando a ouvir e ver sob a

perspectiva e sentimentos dessa pessoa. Mas reconhecemos que há momentos em que nós também estamos incomodados, irritados, preocupados ou aborrecidos com alguém e precisamos comunicar isso de forma a buscar o entendimento ou mudança de atitude. Nesse sentido, vamos caminhar um pouco mais e ver um outro procedimento que pode nos ajudar: a **Mensagem eu**.



MENSAGEM EU

Thomas Gordon (2012) nos ensina a prática da **“Mensagem eu”** como sendo uma maneira de traduzir nossos sentimentos e percepções, sem que isso seja em forma de ataque a outra pessoa. Ele nos conta que usamos muito mais a **“Mensagem você”**, que pode passar a ideia de certa culpabilização da situação a quem se está ouvindo, como vimos ao estudar sobre a Linguagem descritiva.

- *“Você é teimoso.”*
- *“Você nunca me entende.”*
- *“Você faz isso de propósito, só para me irritar.”*



Como abordamos antes, o uso da palavra “você” pode passar a ideia para quem recebe a mensagem de ataque e de certa culpabilização pelos sentimentos decorrentes ou pelas situações indesejadas. Não se leva em consideração que características como a teimosia, por exemplo, são decorrentes do significado atribuído ao ato do outro, e esse julgamento reflete também as próprias necessidades ou sentimentos suscitados. Quando uma pessoa se sente acusada, criticada ou atacada, seus esforços não serão de compreensão, empatia ou resolução do conflito, pelo contrário.

Por isso, é preciso estabelecer um caminho para comunicarmos o que estamos sentindo de modo que não apenas a outra pessoa compreenda, mas que também contribua na disposição em buscar o entendimento. A Mensagem eu cumpre tal função e pode ser entendida como “mensagens de responsabilidade” (GORDON; BURCH, 2014, p. 115), pois quando a utilizamos assumimos a responsabilidade pelo que estamos sentindo, ao mesmo tempo que permite que a outra pessoa assuma o que for de sua competência.

Na Mensagem eu há 3 componentes (GORDON, 2012):



- conduta ou contexto;
- sentimento desencadeado;
- convite para pensarem juntas e juntos na solução e/ou colocar a expectativa do que se espera.

Com esse procedimento, descrevemos para o envolvido, da maneira mais clara possível, a nossa perspectiva sobre a situação, fazendo um relato descritivo do contexto ou problema e os sentimentos decorrentes, ou seja, o *“como **eu** me sinto”*, sem usar de ameaças ou atribuições de culpa. Envolve dizermos o que esperamos, demonstrando, assim, a

necessidade que temos e/ou o convite ao outro a se posicionar. Implica também a busca de alternativas de soluções, propondo acordos ou encaminhamentos para a questão. Veja,

a seguir, exemplos de uma mesma situação: um deles em que a abordagem utilizada foi a comunicação condenatória e em outro foi aplicada a Mensagem eu (comunicação assertiva):

COMUNICAÇÃO CONDENATÓRIA

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA (MENSAGEM EU)



Fala de uma coordenadora:

“É bem difícil trabalhar com um grupo de professores como vocês! A gente tenta trabalhar de maneira coletiva, mas isso não funciona nessa escola. São bons para discutir, para reclamar, para criticar. Como sempre acontece, já estão se levantando para ir embora e vão, de novo, deixar na minha mão para resolver o problema. Só para avisar que não vou aceitar reclamação depois da proposta enviada!”

“Você quer acabar comigo, né? Não sabe que já estou cheia de suas desculpas para não fazer sua parte no acordo? Não sei por que ainda me importo.”



Fala de uma coordenadora:

“Estou saindo da reunião preocupada porque não avançamos e temos prazo para dar uma devolutiva. Há duas reuniões que nós discutimos as mesmas coisas, falamos de outras, mas não buscamos caminhos para lidar com o problema. Muitos precisam sair e não é certo deixar a elaboração da proposta de encaminhamentos, que deveria ser coletiva, para poucos cuidarem. Esperava que focássemos mais e que, além de apontar as dificuldades, levantássemos possibilidades de condução. Como podemos fazer para fechar essa proposta até amanhã?”

“Fizemos juntos um combinado que não foi cumprido por você. Estou chateada, me sentindo desconsiderada. Gostaria que quando fizéssemos um combinado ele fosse cumprido. O que aconteceu?”

Perceba que nos exemplos citados na coluna da comunicação assertiva, embora o sentimento de insatisfação e de incômodo tenha sido declarado, há um convite para as pessoas dialogarem, buscarem as razões por não ter realizado algo de determinada maneira e são

apresentadas, de certa forma, soluções que sejam compatíveis com as diferentes perspectivas envolvidas. Esta abertura contribui para que todas e todos se sintam responsáveis pela melhoria da situação ou superação da dificuldade abordada.

É importante também considerarmos que em situações assim as pessoas envolvidas não precisam se sentir culpadas por seus sentimentos e emoções como raiva, inveja, ciúmes etc. É preciso que os sentimentos humanos sejam sempre considerados.

Não há sentimentos certos ou errados, bons ou ruins, a questão ética está em como agimos, lidamos ou expressamos tais sentimentos.

A raiva pode ser algo que sinaliza que “*Há limites para minha tolerância*”. Contudo, deve-se expressá-la sem agredir o outro. Assim, mesmo quando irritados, podemos focar no ocorrido, demonstrando descritivamente nossa insatisfação.

Nesse sentido, a orientação é descrever o que vê, o que sente e o que espera que aconteça, “atacando o problema” e não a pessoa. A melhoria da comunicação depende de conseguirmos expressar gradações de nossa irritação. Neste caso, podemos dizer:

“Pessoal, vejo papéis amassados no chão, algumas cascas de banana fora das lixeiras e as carteiras estão todas desorganizadas; me sinto preocupada e angustiada, pois ainda temos que nos organizar em grupo para a atividade de hoje; como podemos organizar tudo rapidamente?”

Ao final da aula poderia fazer o seguinte pedido, para evitar esse transtorno: “*Como podemos nos organizar para que na próxima vez isso não*

aconteça mais e assim podermos aproveitar mais a aula?”. Caso a próxima aula chegue e as(os) estudantes ignorarem a situação, expressar a raiva sentida é importante utilizando uma **linguagem firme**: “*Pessoal, tô bem irritada com essa situação, já pedi inúmeras vezes, cada um, por favor, organize o próprio espaço e coloque as carteiras em grupos!*”. Não precisamos ter medo da raiva ou da irritação se conseguirmos expressá-las sem ofender, acusar e criticar.

Por outro lado, na hipótese de a turma ter se organizado, é importante usar também a Mensagem eu para considerar o esforço das(os) estudantes:

“Sei que vocês aproveitam o intervalo entre as aulas para papear, para dar um fôlego, mesmo assim vocês arranjaram um tempinho para ajudar na arrumação para nossa aula, só tenho a agradecer!”

Sabemos que mesmo expressando o que sentimos, o que precisamos e o que julgamos importante a ser considerado pela outra pessoa isso não significa necessariamente termos o nosso pedido atendido. Para que seja acatado, recomendamos que considere as características, as motivações e disponibilidades da(s) outra(s) pessoa(s). Além disso, é preciso ser flexível, pois nem tudo o que precisamos pode ser correspondido pela(o) interlocutora(or). Outra maneira é pensar em parcerias, em formas de lidar com a questão em conflito. Um chamado para o diálogo não induz à ideia de encerrar a conversa, pelo contrário, é um convite para que de fato ocorra uma comunicação efetiva e que as pessoas envolvidas resolvam mutuamente a situação.

Um importante alerta relacionado ao uso da Mensagem eu e quaisquer outros procedimentos e estratégias comunicativas: não devem ser utilizados como mecanismos de manipulação ou de persuasão. A qualidade “ética” associada ao tipo de comunicação aqui defendida implica uma regulação dos atos comunicativos feita por princípios socio-morais.

Trazemos novamente aqui essa advertência porque, não raro, utiliza-se chantagem emocional acreditando, de forma equivocada, se tratar de Mensagem eu. A chantagem, ou a manipulação das emoções, consiste em uma pressão psicológica que é feita para obter o que se deseja, gerando uma certa insegurança emocional, sentimento de culpa, remorso ou pena em quem é alvo dessa conduta.



Os exemplos, a seguir, ajudam a ilustrar essa ideia:

● *“Se o objetivo de vocês era acabar comigo com esse barulho todo, vocês conseguiram! Já tirei Licença Saúde o ano passado, desse jeito precisarei novamente!”*

ou

● *“Tudo bem você não me visitar no fim de semana... Meu coração fica apertado, mas já estou acostumada. Mãe nunca é prioridade mesmo.”*



As falas que emitem sarcasmos e ironias são outro perigo.

Ginnot (1989, p.40) nos explica que quando se usa este tipo de linguagem: “(...) ergue-se à sua volta uma barreira de som que impede a efetiva comunicação”. Quem ouve

sente-se humilhada(o), diminuída(o), atacada(o), o que acaba dificultando a mudança de comportamento e facilitando o silêncio ou o ataque a quem fala. Ainda pior, quem pratica a defesa frente a este tipo de comunicação é tachada(o) como aquela(e) que “*não sabe brincar*”, “*não se diverte*”, impedindo, assim, uma comunicação efetiva. Além de não contribuir para a mudança de comportamento, ainda fomenta sentimentos como: vergonha, constrangimento, raiva, ódio e ressentimentos. Algumas frases que emitem essa ideia são: “*Não liga não, ele só quer aparecer*”, “*É a rainha da má vontade!*” e “*Acho que quando você nasceu a preguiça caiu na sua cabeça!*”.

Um dos princípios de uma comunicação mais eficaz é falar a quem é de direito, ou seja, não falar pelo outro ou forçar para que o outro fale. É preciso ter em mente que o outro possui um sistema de significação diferente do seu, mesmo que diante dos mesmos acontecimentos, e pode, efetivamente, desconhecer o que está te afetando e quais são as suas interpretações, sentimentos e necessidades. Daí a importância da Mensagem eu, ela contribui para colocarmos a assertividade em ação, ou seja, expressarmos nossos direitos, necessidades, sentimentos, pensamentos e significados de maneira clara, direta, respeitosa, honesta e apropriada ao contexto. Aquilo que é “óbvio” para um pode não ser para outro, e é preciso comunicar de forma objetiva como estamos vendo a situação/ato, como nos sentimos e o que esperamos.

Em um local de trabalho, ainda mais se a área for da educação, devemos incentivar e valorizar a fala e a escuta, favorecer tomadas de decisão, o bem-estar coletivo, promover um ambiente cooperativo, promotor da autonomia e da ética. Como se vê, utilizar a Mensagem eu é desafiador!

Vamos abordar agora uma última situação ilustrativa sobre a importância da Mensagem eu de uma situação escolar envolvendo uma professora e uma diretora. Os exemplos são de duas falas dessa professora em momentos distintos, ambos em que ela utiliza esse tipo de mensagem. No primeiro, a professora está insatisfeita com a mudança de um acordo feito sem que tivesse sido informada e com a falta de retorno da diretora. O segundo, ocorre após ter conversado com a diretora que esclareceu o ocorrido.

EXEMPLOS DE USO DE MENSAGEM EU

Fala da professora à diretora:

“Nós temos anos de convivência e trabalho em parceria, e, para mim, o diálogo que tivemos há algumas semanas, antes do final do ano, fez muita diferença porque creio que fomos transparentes uma com a outra, colocamos como sentíamos e como percebíamos o que estava acontecendo. Contudo, estou sem saber ao certo o que mudou de lá para cá. Você disse que ia conversar com a equipe sobre o problema e a necessidade do envolvimento de todas e todos no projeto agora, na primeira reunião do ano, e isso não ocorreu. Enviei uma mensagem há alguns dias colocando que a percebi bem distante quando nos encontramos em nossa primeira reunião coletiva e você não me retornou. Posso estar enganada, mas achei estranho porque nossa relação não é assim. Antes de dar início à apresentação do projeto à comunidade é importante eu saber se algo aconteceu, se precisamos conversar e esclarecer, se temos que rever nossos acordos...”

Fala da professora após ouvir o retorno da diretora:

“Que bom poder ouvi-la sobre tudo isso! Pelo visto você também teve um início de semestre bastante atribulado. Agora compreendo que o espaço para essa primeira reunião teve de ser replanejado para que a coordenadora tratasse, exclusivamente, sobre o início do retorno das aulas. O que mais me estranhou foi que fazia algum tempo que não nos víamos e, geralmente, você é tão acolhedora, pergunta sobre a vida, conta de viagens ou algo das férias. E também teve a questão de não abordar esse assunto na reunião. Após sua fala pude perceber e concordo que aquele, talvez não fosse mesmo um bom momento. Compreendo essas prioridades, contudo, quando acontecerem mudanças em ações que combinamos peço que me informe, por favor, para que eu possa acompanhar também os novos encaminhamentos. Foi bom saber também o motivo de não ter retornado minha mensagem. Eu tive um problema parecido há umas duas semanas, as mensagens também se perderam. Um transtorno! Foi uma sequência de acontecimentos que gerou um mal-entendido.

Podemos combinar agora quando se dará essa conversa com a equipe? O projeto também precisa ser iniciado e precisamos nos organizar.”

Nestas situações exemplificadas sabemos que há uma relação de níveis hierárquicos diferentes, mas, mesmo assim, foi possível estabelecer um diálogo respeitoso. Nota-se a utilização de variados procedimentos da comunicação, tais como: o uso da Escuta ativa ao acolher as necessidades e resumir sinteticamente o que a diretora colocou, da Mensagem eu ao dizer que sentiu falta do acolhimento costumeiro, relatando em sequência os fatos e acontecimentos, os sentimentos causados e a exposição das próprias expectativas para a solução do problema. Além disso, podemos encontrar evidências de uma Comunicação ética, pois a conversa se deu de forma respeitosa, a quem é de direito, não atacando a pessoa e sim ao problema, os argumentos pautaram-se na defesa de princípios como o da responsabilidade de todos diante de um projeto que, supostamente, a equipe da escola assumiu como seu.

“

As Mensagens eu propiciam intimidade. Revelam os professores como pessoas reais, sinceras e transparentes, como alguém com quem os alunos podem ter uma relação importante (GORDON; BURCH, 2014, p. 157).

”



ROTEIRO PARA MENSAGEM EU

PROCESSOS

1

Descrevo a situação que está ocorrendo e expresso os meus sentimentos e necessidades compreendendo que, ainda que tenham sido desencadeados pelas ações de outras pessoas, sou eu quem os sinto dessa forma.

2

Peço a colaboração da(o) interlocutora(or), apresentando as minhas expectativas, e procuro coordená-las de acordo com as possibilidades dessa pessoa, assim como a convido para pensarmos juntas e juntos nas possibilidades de solução.

3

A todo momento me proponho à escuta atenta, procurando compreender a perspectiva do outro, visando, quando possível, o entendimento mútuo e não apenas uma solução unilateral.

Se necessário, retomo de forma sucinta e descritiva o problema e as perspectivas diferentes, procurando colocar a importância de se buscar caminhos para atendê-las.

EXEMPLOS

“Minha fala tem sido interrompida muitas vezes. Ontem, enquanto eu tentava te apresentar meu plano de aula, antes que eu pudesse terminar, você me interrompeu para contar sobre como havia feito em outra ocasião. Eu acabei não conseguindo concluir e te mostrar o que eu queria.

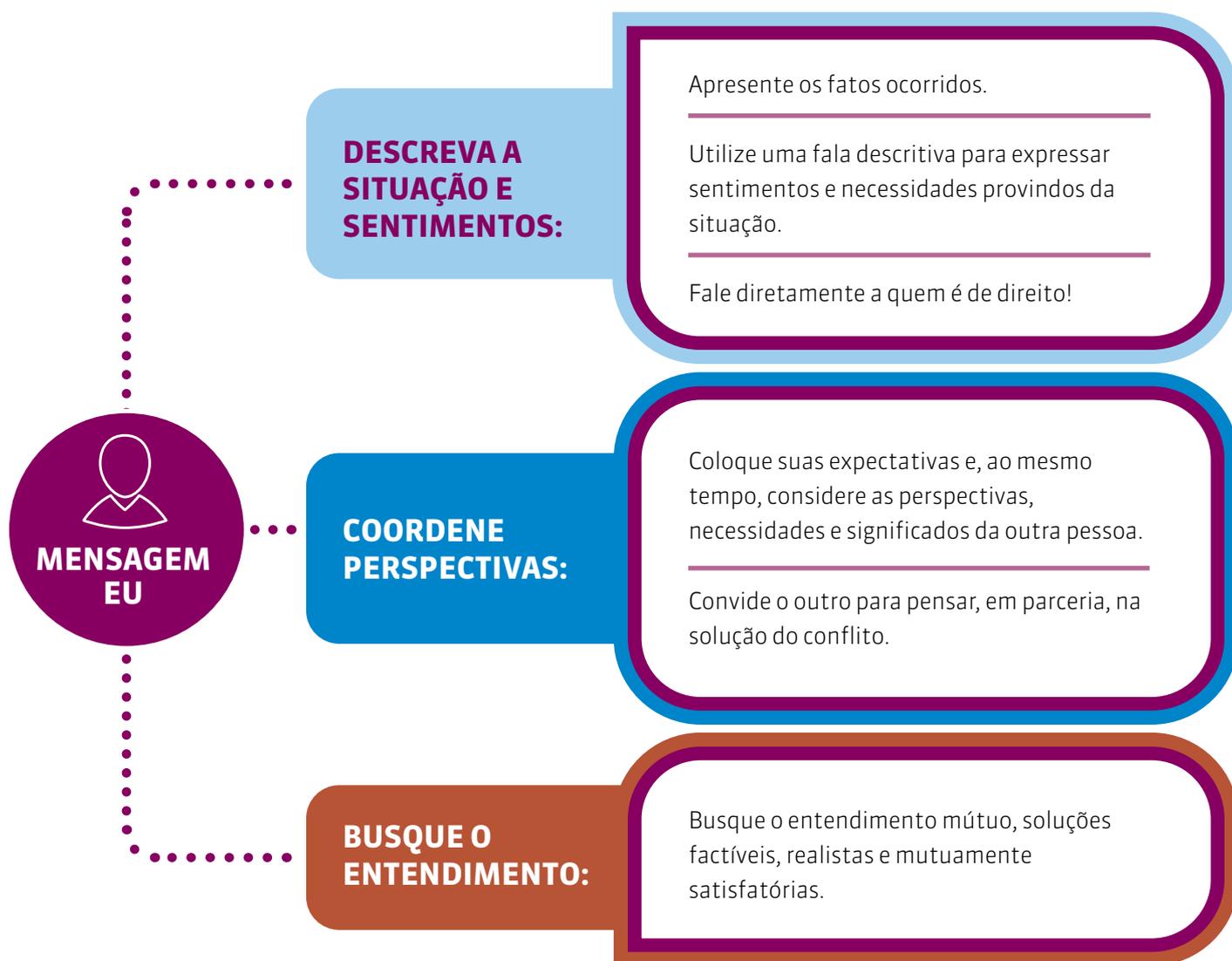
Me sinto irritado toda vez que sou interrompido, ainda mais, me sinto desvalorizado quando você bloqueia uma fala minha, em momentos que o que eu mais quero é ser ouvido.”

“Gostaria que, em nossas próximas conversas, você esperasse eu concluir a minha fala para, em seguida, você expressar a sua opinião.”

“Você me disse que costumo demorar para concluir minha fala e como temos pouco tempo acaba me interrompendo, procurarei ser menos prolixa ao colocar minhas ideias e dividir mais o tempo de fala com você.”



CONFIRA A SÍNTESE DA MENSAGEM EU NO INFOGRÁFICO A SEGUIR:



Vinha (2000, p. 318) nos lembra que a Escuta ativa e a Mensagem eu:

(...) são sempre linguagens descritivas, mas nem todas as linguagens descritivas são expressas pela mensagem eu e escuta ativa. A linguagem descritiva é mais ampla que isso, pois pode-se simplesmente descrever ou ser firme, sucintamente, sem valer-se de nenhuma das duas (...).

Sendo assim, consideramos importante apontar um outro campo que encontramos em nossa comunicação, que está presente cotidianamente em nossas relações e que também se vincula ao comportamento e ao desenvol-

vimento de crianças, jovens e até de adultos: a maneira como elogiamos. Isso mesmo! Veremos a seguir como o elogio pode ser construtivo ou destrutivo para o comportamento humano.



ELOGIO DESCRITIVO

Os tópicos discutidos até o momento têm indicado que uma forma de comunicação mais respeitosa, assertiva e empática pode estar presente nas mais diversas situações do cotidiano, por exemplos: ao mediar ou ter se envolvido em um conflito, ao sancionar um comportamento, ao conduzir um debate na classe ou reunião com docentes, ao reclamar de um mau atendimento ou ao conversar com uma pessoa que está com raiva. Além de contribuir para o fortalecimento dos vínculos e para a construção de um clima mais positivo, os princípios de uma comunicação mais construtiva no processo educacional favorecem o desenvolvimento da autonomia intelectual e moral².

No decorrer deste *e-book* fizemos um levantamento de posturas que conduzem ao julgamento, ao rótulo e que podem ser hostis e desrespeitosas. Para evitá-las apresentamos procedimentos que favorecem uma conexão que contribui para uma convivência cada vez mais ética, como a **Linguagem descritiva**, a **Escuta ativa** e a **Mensagem eu**. Esperamos que neste momento já seja possível perceber que o modo como falamos, a forma e o conteúdo das nossas mensagens provocam efeitos de todo o tipo, a depender da qualidade da interação.

Alguns diálogos são expressamente negativos, o que favorece nossa percepção de que algo precisa ser revisto, porém, existe uma esfera

na comunicação que pode estar disfarçada de positiva, como se fosse uma grande aliada para a melhoria das relações, mas que esconde alguns perigos. Vamos conhecer um pouco mais sobre os **elogios**, algo tão presente nas relações e nas escolas.

Costumamos fazer um elogio quando queremos passar uma mensagem positiva à pessoa que o recebe. Essa intenção de ter um bom elo com a outra pessoa é por si muito boa. Contudo, alguns estudos (DWECK, 2002, 2016, 2017; GINOTT, 1973, 1989; FABER; MAZLISH, 2003, 2005, 2010; ZAMBIANCO; DUARTE, 2021) indicam que o uso do elogio pode trazer algumas consequências danosas para as(os) destinatárias(os), quando eles se direcionam a rotular características de personalidade.

Não é incomum escutarmos elogios do tipo:

- “Nossa, que linda!”
- “Como você é inteligente!”
- “É muito corajosa!”
- “Você é mesmo brilhante!”
- “Você é uma pessoa muito honesta (responsável, caprichosa, dedicada, gentil etc.)”

Mas...



²Para saber mais sobre os processos de desenvolvimento da moralidade consulte o *e-book* “O desenvolvimento da autonomia e implicações para a educação”.

Muitas pessoas entendem que tais elogios são incentivos, contribuições que se faz à autoestima de outrem, pois celebram algum feito notável, ou seja, algo positivo e que merece ser dito. Não há nada de errado em querer reconhecer, estimular e elevar a autoestima de ninguém, a questão é que, nos exemplos anteriores, trata-se de um julgamento externo traduzido por rótulos de caráter ou características pessoais.

Quando feito dessa maneira, o elogio pode ser “destrutivo” (GINOTT, 1973, p. 87), pois, entrega compulsoriamente uma opinião alheia, não permitindo que o próprio sujeito reflita sobre seu feito e eleja como avalia determinada conquista. Por isso, entendemos que esse tipo de elogio destrói e não constrói a autonomia de quem o recebe, já que não há consciência da própria avaliação. O **elogio valorativo** rotula e pode provocar dúvidas com relação à credibilidade ou autenticidade de quem o fez, quando quem o recebe ou o vê como exagerado ou imerecido (FABER; MAZLISH, 2003). Algumas pessoas chegam a se sentir envergonhadas com alguns tipos de elogios.

Para fugir de uma atribuição de rótulos, há um modo de se elogiar que favorece o autoconhecimento e a autorregulação. O Elogio descritivo consegue proporcionar tais construções pelo próprio sujeito, sendo

coerente com o desenvolvimento da autonomia e melhoria das relações interpessoais.

Para visualizarmos a diferença entre o elogio valorativo e o descritivo, tomemos a seguinte situação como exemplo: Uma professora fez uma palestra que você considerou muito boa. Como elogiar sem rotular?

Normalmente se diz algo do tipo: “*Você é brilhante!*”. É fato que por meio desse comentário é possível saber que quem fez esse elogio gostou, mas gostou exatamente do quê? Gostou da qualidade das informações que foram levadas ou das piadas feitas? Gostou da relevância do tema ou da aparência física da palestrante? Ou seja, esse tipo de comentário, que pode ter intenção positiva, acaba por não ajudar a que a própria pessoa elogiada se reconheça no elogio, pois não serve como estímulo para superar, para aperfeiçoar, ao contrário. Além do mais, se uma pessoa é considerada brilhante, não há mais nada o que fazer para se melhorar, o aprimoramento



e evolução pessoal estacionam, já que não existe mais por onde crescer.

É diferente quando se emprega um outro tipo de elogio, **o descritivo**, que traduz e detalha o que gerou essa impressão de brilhantismo:

“Estava meio distraída quando começou a palestra, mas aos poucos, fui me envolvendo no tema e nos debates. Você trouxe aspectos que nunca tinha pensado e as questões despertaram meu interesse em buscar saber mais sobre o tema. Os exemplos foram bem do nosso cotidiano, parecia que estava na minha sala de aula. Saio daqui com novas reflexões e muitas ideias.”

Esse tipo de elogio é mais construtivo porque faz com que a pessoa tenha elementos para fazer o próprio julgamento sobre o que fez e quem ela é. Ele também é informativo, permitindo ao outro identificar o que foi positivo, gerando a autovalorização.

Vale uma dica:

Quando estiver quase fazendo um elogio valorativo, pergunte-se: “O que ou quais ações da pessoa estão me permitindo chegar à conclusão de que ela é... (brilhante, elegante, inteligente etc.)?”. Então, informe isso a ela (o que você sentiu, viu, as impressões que teve, os processos, esforços etc.).



A pesquisadora Carol Dweck (2016) trouxe recentes contribuições para os estudos sobre o elogio. Em sua famosa pesquisa com jovens estudantes mostrou a experiência na qual um grupo de alunas(os) recebia resultados de uma prova com *feedbacks* classificados apenas como **“inteligente”** – constatou-se que esse grupo não se dedicava mais para continuar tendo bons resultados nas provas, depois de ter sido chamado de inteligente. Ao passo que o outro grupo de estudantes que teve como *feedback* **a valorização de seus esforços**, melhorou o desempenho nas provas, pois se sentiu encorajado a enfrentar desafios.

A pesquisa mostrou também que quando os elogios focam em traços de personalidades, como se fosse um dom da pessoa, talento ou aptidão inata para, por exemplos, rendimento acadêmico, esportes, expressão artística, entre outras, tal reconhecimento valorativo reforçava uma imagem fixa da pessoa, como se independentemente do esforço que ela tivesse, o resultado já estava dado, afinal era um dom.

A pesquisadora nos diz que quando recebemos esse tipo de elogio reforçamos uma **mentalidade fixa** (DWECK, 2002; 2017), no sentido de que *“se me dizem que sou inteligente, quero sempre ser considerada assim”*, não existe, portanto, um desejo de se aprimorar, melhorar, já que o reconhecimento por outras pessoas vem com facilidade. Pessoas com mentalidades fixas buscam situações em que possam continuar a receber esse tipo de elogio, evitando situações mais complexas que demandam

mais esforços e que, talvez, possam não ter o mesmo resultado que costumam ter, colocando em risco a opinião pública prestigiosa que frequentemente recebem.

Indivíduos que recebem muitos elogios valorativos acabam criando dependência, desejando sempre que as pessoas digam se o que fizeram está bom ou não. Sabe quando estudantes nos perguntam: “Prof., está bom isso? Ficou legal?” ou alguém, qualquer pessoa, independentemente de idade, com frequência nos pergunta se “*está bonita aquela roupa?*”. Essa necessidade de consentimento, de aprovação que vem de outra pessoa, é conhecida como **motivação extrínseca** e se manifesta quando algo de fora do sujeito o motiva em seus comportamentos, como no

caso dos elogios valorativos. De modo parecido, seria a expectativa que alguém tem que suas postagens em redes sociais sejam curtidas e, quando não são, de algum modo se entristece e acaba vendo a falta de curtidas como se não gostassem dela.

A mentalidade fixa não proporciona a construção da autonomia, pois acaba fazendo com que decisões e escolhas sejam pautadas no que as demais pessoas possam achar de seu desempenho ou resultado, portanto, deve ser evitada.

Outro motivo para se evitar o elogio valorativo é que, geralmente, ele é feito de modo exagerado ou absoluto, como: “*Linda! Fantástico! Maravilha! Sensacional!*”, os quais, como já vimos, não permitem que a pessoa



busque melhorar, já que ela está sempre no máximo dela e, mesmo que não esteja, possui aprovação. Isso pode gerar em algumas pessoas constantes crises de ansiedade, por quererem manter esse alto padrão de resultados e continuarem sendo consideradas por outras pessoas como alguém que sempre atinge o sucesso.

Pelos motivos vistos até aqui, o elogio valorativo não deve ser frequentemente usado, pois pode aprisionar a pessoa em uma mentalidade fixa que pode gerar danos à sua autoestima, ao esperar com frequência receber aprovação de outras pessoas. Além disso, quando não a recebe, sente-se fracassada, criando uma limitação na qual a pessoa não se aventura por situações mais desafiadoras com medo de errar, podendo gerar ansiedade à pessoa rotulada sempre com “*sensacional!*”. Ninguém é um sucesso o tempo todo.

Dweck (2002, 2017) argumenta que essa tendência à mentalidade fixa está associada à ideia que fazemos de **sucesso e fracasso**, de que para alguém sentir-se valorizado é preciso “entregar um produto 100%”: uma prova com nota 10, uma comida maravilhosa, o menor tempo em uma corrida, uma pintura sem qualquer ponto a ser melhorado. A sociedade pós-moderna exige esse alto padrão com frequência e o que não é espelho para o sucesso, só poderia ser fracasso. Mas, como dissemos, ninguém é um sucesso o tempo todo, algumas pessoas têm, pontualmente, resultados considerados excelentes, pois para se chegar

lá foi necessário muito esforço e dedicação e nós nem sempre temos condições de nos dedicar com tanta exclusividade às tarefas que nos propomos.

Para sairmos desta armadilha Dweck propõe que, em vez de ficarmos na dicotomia entre sucesso X fracasso, que tenhamos o foco pelo **esforço** empregado nas tarefas, sendo ele o motivo de elogio. O foco no esforço é coerente com a **mentalidade de crescimento**. Este modo de pensar faz com que a pessoa se sinta capaz de cultivar suas qualidades em um processo contínuo de melhora, pois mais do que valorizar um resultado irretocável, o que se faz é uma apreciação do processo.



Compreendemos que o Elogio descritivo é o caminho para a construção de uma mentalidade de crescimento, já que, ao se centrar no processo e no esforço, daremos informações para que a pessoa perceba, sem ser julgada, o caminho que ela percorreu, dando então um repertório para que se conheça e saiba o que fazer em um próximo momento que quiser melhorar.

Desta forma contribuiremos para o autocohecimento e a autorregulação da pessoa. Esse processo é o que chamamos de **motivação intrínseca**, pois, embora a pessoa se sirva de informações que recebeu de outras, tais informações não são opiniões ou julgamentos, mas o relato de fatos que ocorreram e a des-

crição de seus feitos. A motivação intrínseca oportuniza a autonomia da personalidade, uma vez que quem a tem, não dependerá de outros para saber quem é.

Pensemos em uma situação corriqueira do ambiente de sala de aula, quando uma estudante realiza alguma atividade com grande desempenho, por exemplo, a apresentação de um seminário, e a professora quer fazer um elogio. Normalmente ouvimos frases do tipo: “*Nossa, foi excelente! Arrasou, hein?*”. Como estudamos, esse tipo de fala reforça a mentalidade fixa, além de não informar a aluna o que exatamente ela fez que gerou o elogio. Porém, a professora pode dizer algo como:

“O tema era sobre o capítulo do livro de aquecimento global e ficou claro que você se preparou para a apresentação, estudou o que foi pedido e foi além, trazendo novas informações sobre o tema. Mostrou ainda como o nosso cotidiano doméstico pode agravar o aquecimento e isso nos ajuda a já colocar em prática esse conhecimento hoje mesmo!”

A fala permitirá que a aluna perceba que seus esforços em fazer uma boa apresentação e se dedicar no estudo do tema proposto foram reconhecidos e o que fez foi bem executado. O elogio é considerado construtivo quando traz infor-

mações, fornece elementos para que a própria pessoa chegue à conclusão sobre a qualidade do que foi feito, sobre suas características, o que é percebido pelo outro e o que precisa ser melhorado. Por isso, deve ser descritivo, detalhado e apontar elementos para melhoria, não se tratando de uma mera formalidade burocrática. É importante que o outro identifique que aquilo que fez foi realmente visto, reconhecido, analisado, e isso é possível de identificar por meio do processo de descrição.

O elogio construtivo ocorre quando descrevemos o contexto da situação, o que a pessoa fez, os fatos que se apresentam. Podemos também valorizar o resultado no sentido da superação, estudo, empenho, conquistas, criatividade, contribuições, excelência etc. E, mesmo em uma situação em que o resultado não foi bom, podemos destacar a iniciativa dos envolvidos e/ou o esforço. É válido incluir sentimentos, levantar questões que produzam esclarecimento ou reflexão e apontar possibilidades de aperfeiçoamento, caso seja necessário.



Sugestões de Elogios descritivos:



“Não deve ter sido nada fácil para você contar os problemas que está passando. Às vezes é preciso coragem para pedir ajuda. Foi muito bom ter ouvido você, saber o que está passando, ter oportunidade de trocar ideias. Não se preocupe, isso ficará entre nós. Agradeço sua confiança!”



“Você conseguiu entregar as propostas do trabalho no prazo combinado. Achou que estavam muito difíceis? Eu as li com atenção, obrigada.”



“Eu vi o quanto você tem se esforçado para chegar no horário. Assim não perde o começo da aula e nem a interrompe ao entrar. Isso nos ajuda na organização da manhã. Muito obrigada!”



“Temos estudado muito para melhorar ainda mais a convivência aqui na escola e não tem sido nada fácil fazer as coisas de um jeito diferente do que estamos acostumados. Tenho percebido o quanto você está se empenhando nisso. Quando conversamos com o grupo de professoras e professores seus comentários sempre estão trazendo a tradução do que o material de estudo propõe. Vejo que seu empenho tem ajudado as pessoas a pensarem de um modo mais solidário. Queria te dizer que isso tem sido muito enriquecedor.”



“Conversamos outro dia sobre como é árduo permanecer numa conversa difícil, que a vontade é virar as costas e deixar o outro falando sozinho, mexer no celular, até irritar quem está falando. Ontem, a conversa que tivemos com você e o Eduardo não foi nada fácil. Em alguns momentos achei que você ia se levantar e sair, porém, vi como se esforçou para permanecer. E você conseguiu ficar até o fim! Conseguiu ouvir o que cada um tinha para dizer, quase sem interromper. Gostei também da forma como colocou sua perspectiva sobre o que aconteceu contando como começou a briga e como se sentiu. Saí satisfeita da nossa reunião ontem. E você? O que achou? Como se sentiu?”

Como variação, é possível tecer um elogio construtivo quando este, além de descrever e enaltecer o esforço e o processo, procura manifestar, inferir sentimentos e conexões a partir do feito, como nos exemplos:



“Esse seu trabalho me lembra uma música de vanguarda premiada que ouvi outro dia.”



“Você deve mesmo estar muito contente com essa nota na prova, afinal, um dez deve trazer bastante satisfação.”



“Fiquei aliviada quando você defendeu que todas as pessoas na sala deveriam se ajudar, mostrando o quanto se preocupa com o grupo.”



“Quando percebo que todo mundo está colaborando me lembro como é muito melhor viver em comunidade.”

O mesmo processo e princípios presentes no Elogio descritivo vale para as críticas ou censuras quando se desrespeita, agride, provoca etc. O foco deve ser no que a pessoa fez, em como agiu, como ela pode ter se sentido fazendo aquilo, nos resultados ou consequências e não em quem ela é, no caráter dela.

Quando pensamos no **elogio feito pela autoridade na sala** de aula é preciso considerar que a fala docente tem uma grande importância. Assim, saber que aquilo que é dito pela autoridade vai interferir na maneira como a criança e o adolescente constroem sua autoimagem para si e dentro de seu grupo, favorece muito mais do que a promoção da autoestima, uma vez que permite que o autorrespeito seja for-

talecido (GINOTT, 1989; ZAMBIANCO; DUARTE, 2021). É preciso, portanto, saber dosar essa ação de elogiar, tecendo os elogios quando for importante marcar algum avanço de estudantes, quando quiser valorizar uma ação moral ou quando for importante evidenciar o esforço empregado.

Outro ponto de atenção: se o uso do Elogio descritivo em sala de aula é bem-vindo, ele deve ser feito de forma equilibrada a todas e todos estudantes. Deste modo, é importante haver, por parte da(o) professora(or), um olhar atento que consegue capturar posturas e aspectos de suas(seus) estudantes que merecem ser destacados.

CONFIRA A SÍNTESE DO ELOGIO DESCRITIVO NO INFOGRÁFICO A SEGUIR:

OBSERVE:

Analise a situação de modo descritivo, atentando-se aos fatos das atitudes desempenhadas, com foco no processo e no esforço.



**ELOGIO
DESCRITIVO**

DESCREVA:

Organize as informações e as expresse de modo descritivo, atendo-se aos fatos, ressaltando o que chamou a atenção, o contexto, as escolhas, atitudes, iniciativas, processos e/ou efeitos.

Descreva as impressões ou sentimentos (se a situação permitir).

SAIBA+

Se ainda quiser saber mais sobre esse assunto, esses outros materiais podem ajudar:

→ **DEDESCHI, S. C. Motivação: as duas faces do elogio.**

In: CONGRESSO DE PESQUISAS EM PSICOLOGIA E EDUCAÇÃO MORAL – COPPEM, 1., p. -147-154, 2009. Campinas. Anais Eletrônicos.



→ **O Problema do Elogio – Fato Interessante #21**



Para acessar, clique nos títulos ou aponte a câmera do seu celular para o QR code:



FEEDBACK CONSTRUTIVO

Vimos, anteriormente, que o elogio se refere a um julgamento positivo sobre algo, podendo ser *descritivo* ou *valorativo*. As atitudes de julgar e avaliar fazem parte da natureza humana, sendo relacionadas ao sistema de significação, aos conhecimentos e valores do sujeito, entre outros aspectos relacionados. Muitas vezes precisamos ou intencionamos fornecer informações mais detalhadas sobre algo para o outro visando trazer valorização, reconhecimento, aperfeiçoamento ou mesmo correções. E esses processos sempre envolvem avaliações ou julgamentos que podem ser positivos, negativos e, na maior parte das vezes, envolver ambos. Para situações deste tipo, é válido abordarmos o **Feedback construtivo** que incorpora muito dos processos colocados até aqui.

Feedback é uma palavra de origem inglesa que sendo traduzida literalmente significa “realimentar”, trata-se de um comentário ou uma conversa realizada com base em alguma ação passada. Isso quer dizer que ninguém dá um *feedback* do futuro, mas algo dito no *feedback* pode ajudar em ações futuras.

Quando falamos em Comunicação ética, falamos de interações humanas pautadas em valores de cooperação e reciprocidade que são também características que promovem a autonomia moral e intelectual. O *feedback* é um dos caminhos em que essas interações

podem ser construídas, pois conta com o apoio coletivo para aperfeiçoamento tanto pessoal quanto relacional.

Entendemos como *feedback* qualquer tipo de informação que recebemos sobre nós (STONE; HEEN, 2016), positiva, ou nem tanto, com palavras ou não. Contudo, para que tenha o **efeito de melhoria das relações**, os princípios que já estudamos neste *e-book* sobre uma Comunicação ética, tais como: Linguagem descritiva, Mensagem eu, Escuta ativa e Elogio descritivo, devem configurar alicerces para que o *feedback* seja, acima de tudo, construtivo. A ausência de tais alicerces pode transformar o *feedback* como uma ferramenta de **crítica destrutiva** ou meramente instrumental que vai na direção oposta aos objetivos do Módulo Comunicação Ética do **Programa EntreNós**.



Pautado no respeito mútuo, o *feedback*, quando é construtivo, contribui para uma convivência ética, já que oferece abertura ao diálogo, à escuta e à percepção mútua sobre o que pode ser melhorado. Ele ajuda na reflexão sobre as situações e suas consequências, no aperfeiçoamento pessoal e relacional, no processo de melhoria do que está sendo objeto do *feedback*, na ampliação de perspectivas e na cooperação e suporte a partir do olhar do outro – por esse motivo o denominamos de construtivo.

**Fazer um feedback:**

É uma oportunidade para que você diga a outra pessoa como viu ou interpretou algo que ela fez.

**Receber um feedback:**

Permite que saiba como as pessoas interpretam algo que você tenha feito.

Emitir *feedbacks* e saber recebê-los é extremamente bem-vindo também para a melhoria da qualidade da educação e do processo de ensino e aprendizagem, além da convivência relacional, como dissemos há pouco. Uma comunidade que tem a cultura de *Feedback* construtivo promove a regulação coletiva, fomentando transformações individuais e coletivas na direção de maior justiça, equidade, respeito, diálogo e outros valores.

ATENÇÃO ESPECIAL!

Há alguns aspectos culturais que influenciam diretamente no modo como costumamos lidar com os *feedbacks*. Vamos citar alguns deles aqui para que possamos estar atentos, pois, muitas vezes, a recusa em recebê-los é algo que está relacionado a crenças, sendo algo que está pré-estabelecido nas ações rotineiras do indivíduo e enraizado em seus contextos. Portanto, é uma tarefa que vai demandar compromisso e perseverança para a efetivação da transformação.

- **Dificuldade de escutar um feedback:** vemos a pessoa que está nos avaliando como alguém que está contra nós, o que pode gerar sentimentos de invasão, irritação, rejeição, raiva, podendo provocar reações de ataque ou fuga. Por isso, o modo como se aplica o *feedback* precisa ser construtivo, utilizando-se os procedimentos de comunicação que estão sendo estudados neste módulo. Assim, será possível expressar que o *feedback* foi necessário, não para julgar, mas para mostrar outra perspectiva e efeitos que, talvez, a pessoa não conseguisse perceber sozinha.
- **Falar a quem de direito:** temos uma cultura em que não estamos acostumados a colocar para o outro, de forma direta, aspectos que precisam ser revistos e até refletidos, optando sempre por uma relação mais de camaradagem do que de compromisso mútuo, pautado em princípios que sustentam uma convivência ética. Devemos construir, portanto, a concepção de que há responsabilidades que devem ser realizadas de forma coletiva.
- **O problema não é meu:** mesmo quando algo errado está ocorrendo com outras pessoas, é comum termos a crença equivocada de que o problema não é nosso e, se alguém tem que fazer algo, esse alguém seria quem tivesse poder instituído: um professor, uma diretora, os pais etc. Porém, em aspectos que se relacionam à convivência, todas as pessoas estão implicadas, não apenas as autoridades, e é dever de todas e todos se responsabilizarem por ela. Em especial, quando são situações de discriminação e opressão.

O *Feedback* construtivo pode ser utilizado na escola de muitas maneiras, por exemplos: quando há falta de respeito, quando alguém percebe exclusão de determinadas pessoas, em reuniões com familiares, em reuniões de grupos etc. Também pode ser utilizado em situações de aprendizado, seja das relações ou dos componentes curriculares.

Um outro estudioso, David Perkins (2009), apresenta o *feedback* sob três abordagens: **corretivo**, **conciliador** e **comunicativo**.

O **corretivo** apenas indica se a tarefa ou atitude está de acordo com o esperado e acaba, muitas vezes, provocando desânimo de quem o recebe, pois expressa o julgamento e já vimos como o julgamento na comunicação não promove melhorias na relação. Quando, por exemplo, um coordenador diz a uma professora: “*O planejamento que você entregou está incompleto, é preciso refazer*”. Esse tipo de fala é insuficiente para que a pessoa possa aprimorar seu trabalho, faltam informações básicas, além de não reconhecer o que foi feito e entregue.

Já o **conciliador** aprecia o que foi feito e faz comentários sucintos para que a atitude possa melhorar, algo como: “*Ah, gostei do que você falou na reunião, achei importante*”. Tal abordagem assume uma postura de *feedback* de “amigo”, sem abordar informações que são importantes durante a aplicação do *feedback*, o que acaba apenas enaltecendo o que foi

feito, não indicando o que e como a pessoa pode melhorar. Um exemplo disso é quando uma estudante em sala de aula diz: “*Achei legal sua apresentação do seminário, muito bacana!*”, sendo que ela poderia ter apontado aspectos mais precisos que certamente ajudariam a outra colega. Provavelmente, optou pelo comentário genérico por não querer parecer intrometida ou não se impor tanto com a melhoria da outra.

Perkins também aponta um outro *feedback*, o **comunicativo**. Este contém uma ação de esclarecimento, apreciação daquilo que foi feito, seguido de preocupações e sugestões de quem emite o *feedback*. Para este autor, o *feedback* comunicativo é aquele que permite a quem o recebe avançar na melhoria da aprendizagem, pois traz contribuições que os demais tipos não fazem.



O comunicativo é um *feedback* que pode integrar comentários construtivos ao fornecer informações quanto ao modo que estamos percebendo as atitudes do outro. Ele pode ocorrer por meio de um relato factual da situação, de contextos, atitudes ou procedimentos. Também pode ser realizado por meio de uma reflexão conjunta sobre dificuldades e/ou aspectos específicos, ressaltando avanços e esforços, além de ajudar nas decisões sobre quais seriam as ações de melhoria.

Em termos **procedimentais**, o *Feedback* construtivo tem como pontos de atenção os seguintes momentos:

1- Aproximação:



Trata-se de identificar um **momento propício** para essa conversa e criar um clima receptivo para que o *feedback* seja construtivo, nesse sentido, pensar que receber o *feedback* de alguém que nutra proximidade, admiração e confiança aumenta a possibilidade de ele ser escutado com mais abertura, evitando fazer com que a pessoa se sinta como se fosse uma ameaça que precisa de revide ou defesa. Nesse momento de aproximação, convém usar de **polidez** para abordar as questões, isso pode mobilizar a pessoa a manter abertura para escutar. Os **aspectos não verbais**, que mencionamos anteriormente, são muito importantes nesse momento, pois eles criam um clima de diálogo: o tom de voz, a velocidade da fala e a aproximação corporal serão selecionados a partir da situação, ajudando na construção da conversa.

2- Descrição:



Feita a aproximação, é o momento de se apontar o assunto em si que motivou o *feedback*: alguma conquista que quer exaltar? Alguma atitude que vai contra o que foi combinado antes? Algo que foi dito e a pessoa nem percebeu o efeito ruim que causou no outro? Como se vê, o *feedback* pode ser impulsionado quando

há algo positivo ou negativo, quando tenha passado despercebido pelo outro alguma atitude ou mesmo quando um processo está em desenvolvimento. Porém, para abordar o assunto que é o foco do *feedback* o caminho deve ser pela **Linguagem descritiva**, já que ela incidirá sobre os fatos e não sobre o caráter. Faz-se aqui uma construção verbal do cenário da situação, a descrição da cena vai ajudar a pessoa que recebe o *feedback* a localizar informações importantes para sua autorregulação.

3- Trocas:



Depois de ter exposto o cenário daquilo que impulsionou o *feedback*, é o momento de aprofundar a conversa e mostrar como quem aplica o *feedback* aprecia o ocorrido em si. A apreciação aqui é entendida no sentido de análise, serve para dizer os efeitos que o episódio, tema do *feedback*, possa ter gerado. Novamente, para essa situação a **Linguagem descritiva** e a comunicação não verbal devem estar presentes, mas não apenas elas, a **Mensagem eu** pode ser uma grande aliada quando é preciso falar sobre algo que incomodou. Porém, é importante lembrar que, por ser um momento de trocas, se espera que quem dê o *feedback* ofereça espaço para que quem o recebe possa dizer sua percepção sobre o ocorrido. Nesse sentido, será a **Escuta ativa** e seus procedimentos os convocados da vez: se colocando com foco na escuta com abertura para ouvir um posicionamento diferente do seu, escutando sem interromper, checando o entendimento e validando sentimentos.

No momento destas trocas é fundamental encontrar a(s) causa(s) que desencadeou(aram) a situação que motivou o *feedback* (seja positivo ou negativo), pois apenas encontrando as causas que a pessoa conseguirá promover a autorregulação. Caso a situação tratada no *feedback* seja uma “pisada na bola” que o outro deu sobre algo que haviam combinado, por exemplo, pode ser acolhedor refletir sobre a dificuldade de mudar algo que é feito há muito tempo, mas lembrar o porquê de terem feito o combinado e convidar para pensarem, juntos, se esse acordo pode ser aprimorado. A cooperação é um valor importante nas trocas, pois aqui se espera que pensem em possibilidades, em contribuições e ofertas de auxílio para que as relações possam se aprimorar.

Algo que gera uma conexão entre as pessoas no momento de troca e de escuta é quando compartilhamos uma situação que se assemelha de algum modo ao que está sendo dito. Porém, como estudamos em Escuta ativa, não se trata de ficar contando sua história para mostrar como é mais difícil para você, mas sim como sendo um movimento de aproximação entre as partes, indicando que quem escuta consegue compreender o que o outro está passando.



Depois de terem conversado sobre os efeitos do que motivou o *feedback* e as suas causas, é momento de refletir qual encaminhamento cabe àquela situação. Quando um *feedback* é

positivo, os encaminhamentos têm o sentido de celebrar o feito. Já quando é motivado como término de um processo, ainda que executado com êxito, os encaminhamentos para a conclusão podem seguir a rota de apontar as conquistas obtidas e acrescentar coisas que podem ser corrigidas e próximos passos a serem seguidos. Se o *feedback* provocou a necessidade de algum novo combinado, é importante esclarecer que as pessoas compreendam o que foi pactuado, isso pode ser simples: repetindo, em resumo, a decisão que foi eleita. Essa etapa da conclusão ajuda a elucidar o que se leva depois do *feedback*, tanto para quem faz, mas principalmente para quem o recebe.

Algo muito importante na conclusão deste *feedback*, em especial quando se trata de um assunto que produziu efeitos negativos, é reconhecer e **agradecer a disponibilidade** de quem recebeu o *feedback*, lembrando que não é fácil mudar, a mudança sempre exige coragem e comprometimento. É importante agradecer o tempo concedido, a abertura para escutar e os combinados feitos, ressaltando a oferta de apoio, caso seja necessário. Novamente pode ser utilizada neste momento a Mensagem eu.

Percebamos que a **essência** do *Feedback* construtivo é fazer com que as pessoas se conectem de modo positivo, mesmo quando a situação possa ser delicada. Por isso, todos os cuidados com os procedimentos orientam para uma relação de maior horizontalidade possível, mesmo quando há pessoas de grupos hierárquicos distintos. Ele não deve ser usado como uma “bronca”, utilizando algo errado que o outro tenha feito para “tripudiar” e falar o que ele deveria ter feito.

Vejamos a seguir uma situação em que um *Feedback* construtivo está em ação:

Em um momento em que estão apenas essas duas pessoas na sala:

A: Quería fazer um comentário sobre algo que observei outro dia em nossa reunião. Posso?

B: Claro.

A: Entendi que quando a Equipe Gestora apresentou o projeto de trabalho você não gostou, pois mudou sua expressão na hora e ficou inquieto na cadeira. Você não gostou mesmo?

B: Não gostei. Achei aquilo muito estranho...

A: Pois é, mas vi também que mesmo não tendo gostado você procurou trazer sugestões de como aquele projeto poderia ser revisto e melhorado, colaborando na reunião. Mas achei que, em alguns momentos, você falou de forma pejorativa quando disse, por exemplo, que o projeto era meio “babaca e elitista, coisa de gente alienada”. Você se lembra disso?

B: Nossa, é verdade! Quando me dei conta já tinha falado. Você sabe como sou transparente.

A: Sim, você procura colocar o que pensa, as suas impressões, contudo, a maneira como colocou foi depreciativa, o clima ficou tenso. Você deve ter percebido como a coordenadora ficou chateada. Sem dúvida, havia muitos aspectos que precisavam ser melhorados, mas aquela era uma proposta inicial e eles tinham trabalhado muito nela. Nós estudamos a linguagem e estamos tentando mudar a forma como nos comunicamos e tenho visto que você tem utilizado o que estudamos em vários momentos. Talvez seja por isso que a maneira como se colocou causou surpresa. O que houve?

B: Sim, eu tenho prestado atenção nessas questões. Creio que eu já estava irritado porque foi um projeto que vem sendo elaborado por um grupinho e não construído por nós e, com tantas questões relevantes, a escolha do tema me pareceu fraca. Não queria desmerecê-los, mas quando me dei conta, já tinha falado. Mas sei que poderia ter dito de outra forma. Creio que para mim a maior dificuldade é colocar o que penso de uma outra forma quando estou irritado ou bravo. Vou retomar com eles.

A: Não é fácil mesmo, até porque ainda não internalizamos essa nova forma de falar. Muitas vezes, nem nos damos conta que estamos novamente falando de maneira valorativa ou crítica. Eu me vejo com dificuldade para reconhecer os sentimentos dos estudantes, por exemplo, porque até pouco tempo eu os minimizava, dizia que eles não sabiam ainda o que era ter problemas de verdade. E também preciso me segurar para realmente escutar e não dar a solução dos problemas! Como vê, meu amigo, ainda temos muito caminho pela frente. Mas essas trocas entre nós podem nos ajudar a identificar quando escorregamos e nos fortalecer.

No exemplo anterior é apresentada uma situação em que uma pessoa recebe um *feedback* e não está sendo julgada e nem rotulada, mas sim recebendo e considerando a percepção de uma colega de trabalho. A colega expõe sua perspectiva, mas o faz por meio da escuta, da Linguagem descritiva e de forma empática. Nesse caso, os colegas estavam sozinhos, o que cria um ambiente de mais abertura para conversas delicadas, já que não precisam se sentir pressionados com a “plateia”.

É sempre uma escolha importante de quem fará o *feedback* avaliar se aquele seria o melhor momento para fazê-lo, se a pessoa que vai recebê-lo não está se mostrando irritada, com pressa, triste ou outra possibilidade. Pois, mesmo o *feedback* vindo de alguém de confiança, nem sempre é fácil escutá-lo e ter suas atitudes ou processos apreciados; por isso é importante uma **atenção constante quanto ao quando e onde fazer, ou receber, um *feedback*.**



ATENÇÃO ESPECIAL!

Alguns **cuidados** devem estar sempre em destaque quando fazemos o *Feedback* construtivo. A não observação desses aspectos pode gerar efeitos negativos para a convivência, por isso vale a pena salientar aqui:

- **Crítica nociva:** A intenção do *feedback* é promover as relações, a melhoria da convivência, portanto, ele não deve ser usado como disfarce para críticas que tenham como objetivo apenas julgar a outra pessoa.
- **Procedimentos:** Para que seja construtivo, o *feedback* deve ser feito com os demais procedimentos que compõem a Comunicação ética: Linguagem descritiva, Escuta ativa, Mensagem eu e a atenção para aspectos da comunicação não verbal.
- **Local:** Receber um *feedback* pode ser um momento delicado, por isso, não pode ser feito em qualquer local. Dê preferência a um espaço onde as pessoas tenham privacidade para conversarem com tranquilidade, sem interrupções de terceiros e evitando exposições.
- **Momento:** Por se tratar de uma situação em que se exige esforço das pessoas para se expressarem, para quem sabe rever suas posturas, é muito importante analisar o momento em que ele é feito. Evitando situações nas quais a pessoa possa estar visivelmente nervosa, triste, cansada, com pressa, entre outros motivos que atrapalharão a conversa.
- **Frequência:** O *Feedback* construtivo precisa ser utilizado apenas quando for necessário, pois a intensa frequência de seu uso pode gerar indisposições a ele. Portanto, selecione quais são as situações em que o *feedback* seria bem-vindo ou imprescindível. Evite a tentação de pensar que qualquer situação exige que saia dizendo às pessoas como você entendeu aquela situação e como ela pode ser revista. No caso de nosso Programa, sugerimos que eles sejam feitos para a promoção da convivência, em atenção aos combinados e aprendizados feitos.

Contudo, sabemos que, muitas vezes, ouvir um *feedback*, em especial, quando ele não é construtivo, pode soar como desaprovação e ser visto como uma ameaça ou avaliação negativa, isso acaba criando uma tendência de autodefesa por parte de quem escutou ou de ataque à pessoa que disse. Então, para que o *feedback* ocorra com a melhor consequência para a qualidade das relações, é preciso um clima de cooperação e confiança entre as pessoas envolvidas, de forma que, mesmo não sendo fácil ou agradável ouvi-lo, ele possa ser visto como uma oferta de apoio, de corresponsabilidade pela convivência.

Criar esse ambiente requer a construção prévia de uma visão estratégica compartilhada,

do compromisso coletivo, compactuando com alguns aspectos como: os propósitos em comum, compromisso com a mudança, com o aperfeiçoamento contínuo, com princípios que nos movem, com o diálogo e com a busca conjunta de soluções. Nosso objetivo é contribuir na construção desse ambiente no decorrer de todo o **Programa EntreNós**.

Colocados esses aspectos e compromissos em sintonia, a prática do *Feedback* construtivo passa a ser uma prática institucional que, quando estabelecida, incentiva a veracidade nas relações, a coerência e o apoio mútuo na direção de uma melhoria contínua e de uma convivência cada vez mais ética da escola.



CONFIRA A SÍNTESE DO FEEDBACK CONSTRUTIVO NO INFOGRÁFICO A SEGUIR:



APROXIMAÇÃO:

Analisar o contexto e avaliar se é o momento de fazer o *feedback*.

Antes de fazê-lo é importante verificar: se o espaço trará privacidade para o diálogo e se a pessoa que receberá o *feedback* está dando sinais de que o momento não é o mais propício/adequado.

Apresentar o motivo/assunto com cuidado e polidez, dizendo com clareza sobre o que gostaria de tratar.

Utilizar aspectos não verbais que convidam à conexão: tom de voz, proximidade e expressões faciais.

DESCRIÇÃO:

Relatar descritivamente a(s) situação(ões), atitudes que impulsionaram o *feedback*.

Estar atenta(o) para não se referir ao caráter da pessoa, mas se ater aos fatos importantes que vão nortear a conversa.

TROCAS:

Aprofundar o diálogo trazendo informações relevantes, indicando qual o “x” da questão: se foi quebra de um acordo, se foi algo inadmissível que ocorreu, se foi uma conquista que precisa ser reconhecida etc.

Apresentar os efeitos dessa situação e abrir para a Escuta ativa, permitindo à pessoa se expressar e ter sua perspectiva reconhecida.

Permitir que os sentimentos sejam reconhecidos (Mensagem eu, empatia) e ajudar a encontrar a causa da questão.

Busque manifestar apoio e compreensão durante todo o procedimento.

CONCLUSÃO:

Termine (não definitivamente) a conversa, retomando a essência da motivação.

Alinhe encaminhamentos e reforce alguns pontos, por exemplos: como a pessoa que recebeu o *feedback* pode seguir melhorando e onde pode encontrar ajuda para além daquele momento, reafirmando-se a cumplicidade se foi feito algum novo combinado.

Agradeça a disponibilidade e reconheça que não é fácil lidar com *feedbacks* e o quanto é preciso ter coragem para aprimorar as relações.

SAIBA+

Se ainda quiser saber mais sobre esse assunto, esse material pode ajudar:

→ **ALARCÃO, Isabel; LEITÃO, Álvaro; ROLDÃO, Maria do Céu.**
Prática pedagógica supervisionada e *feedback* formativo co-constutivo.
Revista Brasileira de Formação de Professores. 1. 2010.



Para acessar, clique no título ou aponte a câmera do seu celular para o QR code:

Até aqui, vimos especificidades de uma comunicação intencionada a ser um repertório de recursos que se efetive e auxilie na construção de uma comunicação cada vez mais ética. Para isso, vimos algumas características e estratégias que nos ajudam a efetivá-la em nosso dia a dia, tais como: Linguagem e Elogio

descritivo, Comunicação não verbal, Mensagem eu, Escuta ativa e *Feedback* construtivo. Esses tópicos são um caminho para trazer e reunir alguns conhecimentos e reflexões sobre uma comunicação que propicia a melhoria da convivência, mas não são os únicos.





COMUNICAÇÃO ÉTICA

A escolha da Linguagem descritiva e não valorativa no cotidiano para críticas e elogios, a compreensão da necessidade de acolher os sentimentos da outra pessoa e de poder manifestar os nossos com a Mensagem eu, a prática da Escuta ativa, do *Feedback* construtivo no apoio mútuo e cooperação como cultura da escola, todas essas abordagens (estudadas neste *e-book*) refletem os princípios de uma comunicação que não é apenas eficaz ou não violenta, mas que está alinhada com uma comunicação que atribuímos a qualidade de **Ética**.

Vamos recordar?



Entendemos por **Comunicação ética** uma forma de comunicação em que o diálogo é veículo de uma interação entre as pessoas e os códigos linguísticos utilizados, verbais ou não verbais, são pautados em princípios ou valores sociomoraes, tais como: respeito, dignidade, justiça (em seus componentes de igualdade e equidade), liberdade de expressão, generosidade, solidariedade, diversidade, cooperação, empatia e cuidado. A escolha dos procedimentos ou a maneira de se comunicar são reguladas por estes princípios ainda que a situação possa ser muito difícil e controversa, apesar das assimetrias das relações e, não obstante, os distintos significados, valores ou sentimentos envolvidos.

Trata-se de uma comunicação que busca a abertura para o outro, incentivando e possibilitando a expressão, identificação e coordenação de perspectivas diferentes, divergentes ou opostas, assim como o entendimento mútuo. Para tanto, é imperioso compreender o conflito e a discordância como naturais e necessários, podendo ser promotores de aperfeiçoamento do grupo, da comunidade e do desenvolvimento socio-emocional e moral de todas e todos, sobretudo, das crianças e jovens.

Particularmente, na escola, as interações sociais exercem um papel formativo e, nesse sentido, as formas de comunicação também precisam ter como norte o desenvolvimento da autoestima, do autorrespeito e da autonomia moral e intelectual, quer com estudantes, quer

entre adultos, contribuindo para relações de respeito recíproco, confiança e cooperação.



Esse tipo de comunicação se opõe às diferentes manifestações de violências, exclusões, preconceitos e discriminações; orienta-se de forma pedagógica e construtiva, considerando o processo de desenvolvimento das crianças e jovens e as aprendizagens necessárias para a vivência em uma sociedade democrática, inclusiva, plural, cada vez mais complexa e repleta de dilemas éticos. Nesse sentido, discursos racistas, sexistas, capacitistas, elitistas, entre outros, que evidenciam e identificam formas de se comunicar com violência, são repudiados e alvo de luta da Comunicação ética que é sustentada por valores morais inalienáveis à dignidade humana.

Neste módulo, foram apresentados alguns fundamentos iniciais da Comunicação ética, assim como foram sugeridos procedimentos que contribuem no “como fazer”, ou seja, que auxiliam na tradução desses princípios e intenções subjacentes à forma com que nos comunicamos. A utilização dessa forma de comunicação é difícil, requer tempo e esforço, porque implica transformar nossa maneira de ser. No entanto, é valiosa, pois favorece momentos de empatia e conexão, relações mais harmoniosas e um processo mais salutar de resolução de conflitos.

O desenvolvimento de tais práticas e competências dialógicas resulta, portanto, em uma comunicação construtiva, empática e assertiva, o que é um grande progresso.

A qualidade ética, todavia, só pode ser associada quando as interações e processos comunicativos forem regulados por princípios e valores sociomorais, como anteriormente



descrito, como alguns já o fazem. Como se vê, vai muito além do uso utilitarista de um conjunto de técnicas, ainda que este possa ser um primeiro passo nesse processo.

Neste primeiro módulo visamos a promoção de uma comunicação mais construtiva; o que já reflete expressivo avanço. Contudo, almejamos com o decorrer do Programa que ela vá além, tornando-se cada vez mais ética. É em rumo a esta Comunicação ética que os procedimentos elencados no módulo: Linguagem descritiva, Escuta ativa, Mensagem eu, Elogio descritivo, *Feedback* construtivo são constituintes de um diálogo que se entende como ético, em que o respeito e a participação coletiva sejam operadores das relações.

Há na interação, dentro da Comunicação ética, um desejo profundo de conexão, de reconhecer que a outra pessoa é importante e que suas ideias, pensamentos e necessidades devem ser considerados para que, juntas, as pessoas possam coordenar as diferentes ideias, pensamentos e necessidades, escolhendo um caminho que não aponte para o convencimento, de um ou outro lado, mas quando possível, oriente para o atendimento e para a sincronia das diferentes expectativas e perspectivas envolvidas.

É possível ver, até o momento, que a comunicação, para que seja ética, procura orientar as pessoas a ficarem em contato entre si, buscando soluções para seus impasses cotidianos. Embora o próprio Módulo Comunicação Ética tenha buscado indicar caminhos práticos de como essa comunicação pode ser vivenciada, é importante notar que, muitas vezes, mesmo

a postos dos procedimentos e das melhores intenções, nem sempre conseguimos resolver nossos problemas. Essa ressalva nos alerta a considerar que o uso de uma Comunicação ética não é um passe livre para ausência de conflitos, mas sim, o caminho certo para que a ação comunicativa seja por si só, ética e inspirada no entendimento mútuo. Trata-se de um longo processo de autoconsciência e construção da sociedade democrática que almejamos como sendo a única possível de abarcar a justiça social.

Um autor muito comprometido com a ideia de que a comunicação nos constitui como seres morais é Jürgen Habermas. Este filósofo desenvolveu a Teoria da ação comunicativa - TAC (HABERMAS, 1989, 2012a, 2012b), em

que compreende que a razão, intrínseca aos seres humanos, é capaz de nos conduzir à emancipação como sendo cidadãos e cidadãs de uma democracia. Para ele, essa razão é vivenciada por meio de atos de fala no mundo vivido e a argumentação utilizada permite a construção de normas morais, ou seja, é por meio de um discurso dialógico e intersubjetivo que os modos de conviver serão eleitos, de modo consensual, pelas pessoas que fazem parte da interação comunicativa. Deste modo, para que as pessoas cheguem a um desfecho para seus impasses morais, é importante que haja um contexto que favoreça esse desenvolvimento moral por meio da comunicação, ele chamou esse contexto de “situação ideal de fala”. Nessa situação são convocados os seguintes aspectos:

Aspectos de “situação ideal de fala”

Segundo Habermas

A Verdade:

Aquilo que será dito deve ser verdade, o fato em si.

A Sinceridade:

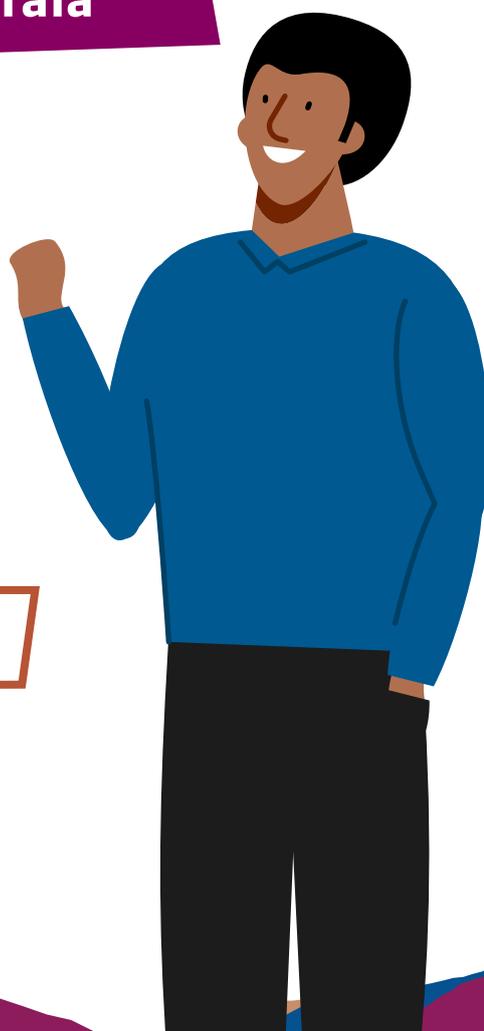
O dito é uma manifestação sincera de quem fala.

A Retidão:

O que está sendo dito é moralmente válido ou legítimo.

A Inteligibilidade:

Aquilo que é falado está sendo compreendido.



Para Habermas, se não houver verdade dos fatos, disposição das pessoas envolvidas na fala para serem sinceras, valores morais como guias da conversa e o diálogo compreensível para todas as partes, não é possível construir um consenso legítimo, pois a decisão terá sido esca- moteada pela falta de alguns desses aspectos.

Além dessas pretensões de validação (verdade, sinceridade, retidão, inteligibilidade), para que o entendimento seja genuíno é preciso, ainda, considerar que todas as pessoas envolvidas participem de modo equilibrado no diálogo, apresentando pontos de vista, sentimentos, argumentos, questionando e respondendo às demais. Nesse sentido, no diálogo para o consenso não é possível haver nenhum tipo de coerção entre as partes.

O **consenso** é, para Habermas, decorrente de uma atividade comunicativa em si, em que as partes se colocam para expor seus argumentos e escutar os das demais, para que, juntas, coordenem suas demandas. O cumprimento das preten- sões de fala e o alcance do consenso levam à **atividade comunicativa** em si. Porém, Habermas aponta que outras atividades podem estar presentes nos atos de fala, são as atividades chamadas de **instrumental e estratégica** que têm como meta o sucesso na interação dialógica - essas atividades pretendem convencer ou persuadir a outra parte de seu próprio ponto de vista.



A Teoria da ação comunicativa é convergente com os pressupostos construtivistas, não apenas por Habermas (1996) ter pautado

muitos de seus argumentos na teoria do desenvolvimento evolutivo-cognitivo, mas pelo caráter intersubjetivo na construção da comunicação e sua representação para a qualidade das relações interpessoais.

O consenso, construído com base na situação ideal de fala, torna-se veículo para colocar em movimento sociedades democráticas, pois possibilita que, por meio do diálogo e das decisões pautadas em valores morais, sejam escolhidos os modos de convivência, por isso, o vemos como um processo fundamental para a transformação e melhoria da qualidade da educação.

É importante compreender que o sentido de consenso na perspectiva de uma convivência ética e democrática **transcende a ideia de unanimidade ou de conformidade** de todas e todos no processo de decisão acerca do tema em discussão. Nem sempre, nesses momentos, haverá concordância, e isto é assumido como natural e esperado. Afinal, é característica de uma democracia a aceitação do dissenso, ou seja, a possibilidade de discordar e de apresentar o contraditório. Contudo, essa ausência de



concordância não deve imobilizar a dinâmica de decisão e transformação coletiva. É importante a **identificação das discordâncias**, dos distintos pontos de vista, mas também é vital o reconhecimento de que precisamos tomar decisões ou realizar encaminhamentos visando o bem comum. Nesse sentido, o consenso é um movimento de construção ativa de busca de pontos de convergência. Pode ainda ser compreendido como “dar o consentimento ao encaminhamento ou à decisão”, mesmo permanecendo perspectivas diferentes, fortalecendo, assim, a responsabilidade coletiva. Os consensos podem ser provisórios, sendo revistos diante de novas divergências, perspectivas e necessidades.

Concordamos com Habermas de que o intercâmbio linguístico é o modo pelo qual construímos nosso conhecimento, delineamos nossas leituras de mundo e, por isso, é extremamente

importante para a convivência. E, como ele bem ecoou, o **ato comunicativo é humanizador**. É por meio da fala que nós nos construímos e nos reafirmamos como seres humanos.

Portanto, compreendemos que a condição humana é marcada pela capacidade de pensar e **dialogar** sobre sua existência, de colocar em significantes (palavras) os significados que exteriorizam aspectos racionais e afetivos. Entendemos que esse movimento de atribuir significados às palavras nunca é solitário, a comunicação é um fenômeno claramente coletivo, como remete a etimologia desta palavra: aquilo que nos coloca em comum, juntas e juntos na comunidade.

Concluimos dizendo que: se desejamos uma convivência ética, é imprescindível que sua comunicação também seja ética.

SAIBA+

Se ainda quiser saber mais sobre esse assunto, esses outros materiais podem ajudar:

→ **Você pertence a alguma tribo?**
Episódio 4 | Masterclass Meia Palavra



→ **Você sabe se comunicar?**
Episódio 7 | Masterclass Meia Palavra



→ **[ESPECIAL] Habermas e a Educação**



→ **Habermas e a educação**



Para acessar, clique nos títulos ou aponte a câmera do seu celular para o QR code:



CHEGANDO AO FIM: OS AVANÇOS ENTRENÓS

Agora, vamos lá, diga a verdade: *é muita* coisa envolvendo a comunicação, não é? A boa notícia é que temos todo um módulo para assimilar esses conhecimentos, da teoria até a prática, por meio das trocas e dos apoios que teremos para que possamos construir, progressivamente, uma comunicação cada vez mais construtiva e ética em nossos espaços.

Você deve se lembrar que em alguns pontos do nosso *e-book* temos ressaltado que uma Comunicação ética é bem mais do que praticar uma Escuta ativa ou utilizar a Mensagem eu. Além disso, no decorrer de outros momentos do módulo, você verá que ao nos referirmos sobre ela utilizaremos a frase: “*em busca de uma comunicação cada vez mais ética*”. Isso porque sabemos que muitas instituições ou mesmo grupos docentes já desenvolveram processos positivos de comunicação, nosso objetivo é avançar, ainda mais, num movimento de melhoria e de contribuições.

Nossa busca é tanto pela ampliação na quantidade de pessoas que a utilizam como na qualidade. Tornando-a mais efetiva em nossas relações nas salas de aulas, nas escolas, nas diferentes instâncias educativas, em nosso dia a dia, nos lares, ou seja, na sociedade.

Equipe EntreNós



REFERÊNCIAS

ALBERTI, R. E.; EMMONS, M. L. **Comportamento assertivo:** Um guia da auto-expressão. Belo Horizonte: Interlivros, 1978.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. Relações interpessoais e habilidades sociais: Articulando pesquisa, ensino e extensão. In: A. Garcia (Org.), **Relacionamento interpessoal:** Estudos e pesquisas. Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo, 2006.

DUNKER, C. **Paixão da ignorância:** a escuta entre psicanálise e educação. São Paulo: Contracorrente, 2020.

DUNKER, C.; THEBAS, C. **Opalhão eopsicanalista:** como escutar os outros pode transformar vidas. São Paulo: Planeta, 2021.

DWECK, C. S. Messages that motivate: how praise molds students' beliefs, motivation, and performance (in surprising ways). **Improving Academic Achievement:** Impact of Psychological Factors on Education, p. 37–60, 2002. Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/record/2002-17014-003>>. Acesso em: 10 Dez 2021.

DWECK, C. S. The secret to raising smart kids. **Scientific American Mind**, p. 10–17, 2016. Disponível em: <<https://www.scientificamerican.com/article/a-surprising-secret-to-raising-smart-kids/>>. Acesso em: 10 Dez 2021.

DWECK, C. S. **Mindset:** a nova psicologia do sucesso. São Paulo: Objetiva, 2017.

ESTANQUEIRO, A. **Saber lidar com as pessoas:** princípios da comunicação interpessoal. Lisboa: Presença, 2019.

FABER, A.; MAZLISH, E. **Como falar para o aluno aprender.** São Paulo: Summus, 2005.

FABER, A.; MAZLISH, E. **Como falar para seu filho ouvir e como ouvir para seu filho falar.** São Paulo: Summus, 2003.

FERNÁNDEZ, A. **A mulher escondida na professora.** Porto Alegre-RS, Artes Médicas, 1994.

FIORIN, J. L. **Introdução ao pensamento de Bakhtin.** Editora Ática, São Paulo: 2016.

FISHER, R.; SHAPIRO, D. **Além da Razão:** a força da emoção na solução de conflitos. Rio de Janeiro: Imago, 2009.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido.** Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2020.

GINOTT, H. **O professor e a criança.** Rio de Janeiro: Bloch Editora, 1973.

GINOTT, H. **Pais e filhos:** novas soluções para velhos problemas. Rio de Janeiro: Bloch, 1989.

GINOTT, H. **Pais e jovens.** Rio de Janeiro: Bloch, 1975.

GORDON, T. **Padres eficaz y técnicamente preparados:** el programa probado para educar niños responsables. Querétaro: Gordon Training Mexico, 2012.

GORDON, T.; BURCH, N. **Maestros eficaz y técnicamente preparados:** el programa comprobado para ayudar a los maestros a obtener lo mejor de sus estudiantes de todas las edades. Querétaro: Gordon Training Mexico, 2014.

HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo.** Tempo Brasileiro: Rio de Janeiro, 1989.

HABERMAS, J. **Racionalidade e Comunicação.** Lisboa: Edições 70, 1996.

HABERMAS, J. **Teoria do agir comunicativo:** racionalidade da ação e racionalização social. São Paulo: Martins Fontes, 2012a. v. 1.

HABERMAS, J. **Teoria do agir comunicativo:** sobre a crítica da razão funcionalista. São Paulo: Martins Fontes, 2012b. v. 2.

HOUAISS. **Grande dicionário Houaiss.** [Site]. Disponível em: <https://houaiss.uol.com.br/corporativo/apps/uol_www/v6-0/html/index.php#4>. Acesso em 13 ago 2021.

KNAPP, M. L.; HALL, J. **A. Comunicação não-verbal na interação humana.** São Paulo: JSN, 1999.

LATAILLE, Y. **Vergonha:** a ferida moral. São Paulo: Ed. Vozes, 2002.

PERKINS, D. N. **Making learning whole:** how seven principles of teaching can transform education. São Francisco: Wiley Imprint, 2009.

PIAGET, J. **Biologia e Conhecimento:** ensaio sobre as relações entre as regulações orgânicas e os processos cognoscitivos. Petrópolis: Vozes, 1973.

RICH, A. R.; SCHROEDER, H. E. Research issues in assertiveness training. **Psychological Bulletin**, 1976, 83, 1081-1096.

ROGERS, C. R.; FARSON, R. E. **Active listening.** Mansfield: Martino Publishing, 2015.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta:** técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

STONE, D.; HEEN, S. **Obrigado pelo feedback:** a ciência e a arte de receber bem o retorno de chefes, colegas, familiares e amigos. São Paulo: Portfolio - Penguin, 2016.

VINHA, T. P. **O educador e a moralidade infantil:** uma visão construtivista. Campinas: Mercado de Letras; São Paulo: Fapesp, 2000.

ZAMBIANCO, D. D. P.; DUARTE, J. D. O. F. P. O elogio construtivo docente: contribuições para o desenvolvimento moral de estudantes. **Veras**, v. 10, n. 2, p. 407-429, 2021.



CC BY-NC-SA 4.0 DEED

Licença Pública Creative Commons Atribuição-
NãoComercial-Compartilhado 4.0 Internacional

EXPEDIENTE

COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas

IDEA – Instituto de Estudos Avançados da Unicamp

GEPEM – Grupo de Estudos e Pesquisas em Educação Moral

Instituto Unibanco

INSTITUIÇÕES PARCEIRAS

UNESP – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”

UNIFESP – Universidade Federal de São Paulo

Fundação Carlos Chagas

EQUIPE ENTRENÓS

Dra. Telma Pileggi Vinha – Professora da Faculdade de Educação da UNICAMP

Dr. César A. Amaral Nunes – Pesquisador do GEPEM da UNESP/UNICAMP

Dra. Maria Suzana de Stefano Menin – Professora Titular da Faculdade de Ciências e Tecnologia da UNESP de Presidente Prudente

Dra. Ana Maria Falcão de Aragão – Professora Titular da Faculdade de Educação da UNICAMP

Dra. Adriana R. Braga – Professora da Escola de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da UNIFESP de Guarulhos

Dr. Adriano Moro – Pesquisador da Fundação Carlos Chagas e do GEPEM da UNESP/UNICAMP

Dra. Flávia Maria de Campos Vivaldi – Pesquisadora do GEPEM da UNESP/UNICAMP

Ma. Danila Di Pietro Zambianco – doutoranda da Faculdade de Educação da UNICAMP

Ma. Darlene Ferraz Knoener – doutoranda da Faculdade de Ciências e Letras da UNESP de Araraquara

Ma. Elvira Maria P.P Ribeiro Parente - doutoranda da Faculdade de Educação da UNICAMP

Ma. Simone Gomes de Melo – doutoranda da Faculdade de Educação da UNICAMP

Me. Warley G. Corrêa – doutorando da Faculdade de Educação da UNICAMP

Dra. Luciene Regina Paulino Tognetta – Professora da Faculdade de Ciências e Letras da UNESP de Araraquara

Ricardo Henriques – Superintendente Executivo do Instituto Unibanco

Ma. Jane Reolo – Especialista em Inovação Educacional no Instituto Unibanco

Marissol Alves – UNICAMP

Ian Thomas – UNICAMP

EQUIPE INSTITUTO UNIBANCO

Superintendente Executivo

Ricardo Henriques

Gerentes

João Marcelo Borges

Maria Julia Azevedo

Núbia Freitas Silva Souza

Ricardo Madeira

Tiago Borba

Coordenação de Inovação em Políticas

Bruna Diniz Leal Nunes

Caio de Oliveira Callegari

Eduardo Ribeiro Guerra

Fabiola Nascimento Camilo

Isabela Rocha Delcorco

Jane Reolo da Silva

Rayssa Avila do Valle

Thais Dias Luz Borges Santos

Valquiria Allis Parlagrecco

PRODUÇÃO

Equipe IU

Coordenação: Caio de Oliveira Callegari

Edição: Rayssa Ávila do Valle

Leitura crítica: Jane Reolo da Silva

Participantes do projeto: Djana Contier Fares (Coordenação), Renata Regina Buset (Edição)

Equipe Midia Fina

Direção Geral e Roteiros: Eduardo Menin

Produção Executiva: Daniyel Ruiz

Coordenação Editorial: Felipe Coimbra de Sá, Lilian Taranti

Artes Gráficas: Caio Sposito

Design editorial: Adriano Cristian Fernandes, Bianca Hirota, Francine Barboza

Revisão editorial: Ines Barros, Ludmila Santos, Gabrielli Rampinelli, Tiago Castro

Direção de set: Eduardo Menin

Produção: Daniyel Ruiz

Animação gráfica: Rafael Mancini, Renato de Medeiros, Adriano Gerner de Moraes, Leonardo Sindlinger, Marta Cavalcanti de Souza, Murilo Capponi, Daniel Kalash, Eduardo Menin

Edição e finalização: Daniyel Ruiz

Direção de fotografia: Flávio Zapalla

Assistência geral / Logger: Fábio Di Fiori

Teleprompter: Guilherme Beck, Daniel Beck

Som direto: Clara Cervantes, Ladislau Kardos

Mixagem de som: Rogério Villanova

Entre Nós

CONVIVÊNCIA ÉTICA E DEMOCRÁTICA
NA ESCOLA E NA SOCIEDADE

Desejamos que você continue avançando nesse processo de aprendizagem e transformação da comunicação!

Equipe EntreNós