



Lembretes para uma Comunicação Eficaz

Falando com família: Habilidades de comunicação para Educadores

I

Receptor: ouça, observe, interprete

ERROS NA COMUNICAÇÃO	ORIENTAÇÕES PARA A COMUNICAÇÃO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Não ouvir <ol style="list-style-type: none"> a) Interromper b) Transmitir impaciência ou tédio c) Ignorar <ol style="list-style-type: none"> 1. planejar o que você vai dizer 2. mudar de assunto 3. ouvir só para o conteúdo do outro 2. Sinais insensíveis ou não verbais 3. Fazer interpretações incorretas <ol style="list-style-type: none"> a) Julgar antecipadamente b) Ignorar o afeto dos pais c) Pular para conclusões d) Enxergar apenas seu próprio ponto de vista 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvir <ol style="list-style-type: none"> a) Dê tempo para expressar interesse b) Ouvir de forma ativa <ol style="list-style-type: none"> 1. confirmar 2. expressões que incentivam 3. tom de voz e inflexão de aceitação c) Ouvir de forma passiva 2. Observar as mensagens não verbais <ol style="list-style-type: none"> a) Expressões faciais b) Gestos c) Postura do corpo 3. Interpretar a mensagem <ol style="list-style-type: none"> a) Considere o que é dito b) Considere o que não é dito c) Tire conclusões com cuidado d) Veja outros pontos de vista



II

Controle reações emocionais/atuais

ERROS NA COMUNICAÇÃO	ORIENTAÇÕES PARA A COMUNICAÇÃO
<p>1. Responder apenas aos seus próprios sentimentos e:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ignorar ou negar os sentimentos que os pais estão expressando b) Não pensar em como os pais podem reagir c) Defender excessivamente sua própria posição, seu próprio ponto de vista <p>2. Rejeitar ou criticar comportamentos, sentimentos, valores, etc. dos pais</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Projetar seus próprios valores, preconceitos, percepções b) Ser crítico, ficar julgando e não dar suporte (não apoiar) <p>3. Não dar suporte aos pais ou a criança</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Não ser um aliado b) Não ajudar ou colaborar c) Imputar culpas d) Tornar-se um adversário <p>4. Assumir uma atitude negativa</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ser pessimista sobre a situação b) Ser irreal, quimérico com as suas expectativas para a criança e/ou pais <p>5. Ser arbitrário e autoritário</p> <ul style="list-style-type: none"> a) “Inventar” desculpas b) Rejeitar os pontos de vista e sugestões dos pais c) Não ser cooperativo d) Ser inflexível e) Esperar que os pais solucionem os problemas escolares da criança <p>6. Reagir exageradamente ao pais, à criança ou à situação</p> <p>7. Tomar reações negativas dos pais de forma pessoal</p>	<p>1. Ser sensível aos sentimentos que os pais:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) estão expressando b) podem trazer para a reunião <p>2. Aceitar os sentimentos dos pais:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tenha empatia b) Compartilhe esses sentimentos <p>3. Dar suporte aos pais e à criança</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Seja um aliado e um advogado b) Seja prestativo e cooperativo c) Demonstre apoio d) Expresse suas preocupações para os pais e criança <p>4. Dar um tom positivo e construtivo</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Seja positiva b) Seja racional <p>5. Enxergar na responsabilidade de ajudar a criança uma ação mútua, compartilhada e cooperativa</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aceite a responsabilidade de seus atos b) Respeite os pontos de vista e as sugestões dos pais c) Coopere com os pais d) Seja flexível <p>6. Não reagir exageradamente ao pais, à criança ou à situação</p> <p>7. Não tomar as reações dos pais como algo pessoal</p>



III

Decida o que dizer

ERROS NA COMUNICAÇÃO	ORIENTAÇÕES PARA A COMUNICAÇÃO
1. Falhar ao levar em consideração as conseqüências da mensagem	1. Levar em consideração as conseqüências da mensagem
2. Falar precipitadamente a) Não ouvir; interromper b) Falar antes que os pais estejam prontos para ouvir c) Falar sem pensar	2. Não responder verbalmente a) Ouça, não interrompa b) Espere até que os pais estejam prontos para ouvir c) Pense o que você quer dizer
3. Responder antes de saber o ponto de vista dos pais: a) As expectativas dos pais b) As atitudes e sentimentos dos pais c) As recomendações	3. Pedir informações adicionais sobre: a) Preocupações b) Expectativas c) Atitudes e sentimentos d) Recomendações
4. Presumir que você entendeu as colocações dos pais	4. Parafrasear para confirmar o que foi dito
5. Transmitir opiniões pessoais ou passar informações incorretas a) Fazer generalizações b) Dar esperanças em um nível irreal	5. Dar informações factuais (objetivas)
6. Dar sugestões e/ou recomendações a) Antes que os pais estejam prontos para ouvir b) Ser dogmático e autoritário c) Forçar a aprovação dos pais sobre uma determinada recomendação	6. Dar sugestões e/ou recomendações a) Quando os pais estão prontos para ouvir b) De forma experimental c) Apresentando muitas opções com as vantagens e desvantagens de cada uma delas
7. Fazer julgamentos ou tomar decisões de forma pré-determinada	7. Envolver os pais na tomada de decisões



<p>8. Falhar na formulação clara da mensagem</p> <ul style="list-style-type: none">a) Não organizar as prioridades no conteúdo da mensagemb) Sobrecarregar com muitas informaçõesc) Usar rótulos (qualificações) e jargões <p>9. Começar com um assunto negativo</p> <p>10. Não responder diretamente às mensagens e questões dos pais</p>	<p>8. Formular mensagens da forma mais clara possível</p> <ul style="list-style-type: none">a) Selecionar os assuntos prioritáriosb) Decidir quanta informação deve ser compartilhadac) Organizar o conteúdo em pequenas unidadesd) Definir os termose) Revisar a mensagem <p>9. Começar sempre com um assunto positivo, que dê suporte</p> <p>10. Responder diretamente às mensagens, questões, etc. dos pais.</p>
--	---



III

Decida como transmitir a mensagem

ERROS NA COMUNICAÇÃO	ORIENTAÇÕES PARA A COMUNICAÇÃO
1. Transmitir uma sensação negativa, crítica e de despreocupação/desinteresse	1. Transmitir uma sensação positiva, de apoio e de preocupação/interesse
2. Transmitir raiva, frustração, ansiedade, impaciência, etc., através de expressões vocais	2. Controlar a expressão vocal <ol style="list-style-type: none"> Manter o passo e o tom da voz baixos Controlar inflexões Manter um ritmo calmo na fala
3. Transmitir raiva, frustração, ansiedade, impaciência, etc., através de expressões motoras	3. Controlar a expressão motora <ol style="list-style-type: none"> Expressão facial Linguagem corporal Contato visual
4. Seguir apenas a sua ordem do dia, os seus interesses	4. Manter flexibilidade para lidar com as novas preocupações dos pais
5. Ignorar as boas oportunidades de comunicação entre pais-professor <ol style="list-style-type: none"> Compartilhar informações sem pensar se os pais estão preparados ou sem pensar nas conseqüências Não dar tempo para os pais pensarem ou perguntarem Permitir que o ritmo do diálogo se acelere demais ou diminua o ritmo a ponto de chegar ao desinteresse Encerrar a reunião antes ou permitir que ela continue desnecessariamente 	5. Pensar no momento certo para a comunicação entre pais-professor <ol style="list-style-type: none"> Determinar quem deve compartilhar que determinadas informações Dar aos pais tempo para pensarem e formularem perguntas Controlar o ritmo da conversa Determinar quando terminar a reunião
6. Presumir que tudo o que foi dito foi entendido	6. Repetir e resumir para ajudar a assegurar que o que foi dito foi entendido
7. Ser subjetivo e vago	7. Ser objetivo, factual e descritivo