

COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM
MENTORIA DE DIRETORES ESCOLARES

Profa. Ma. Marcela Luiz Corrêa Silva
Profa. Ma. Cristina Danielle Pinto Lobato

Realizado por:

Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

Secretaria de Educação Básica do Ministério da Educação (SEB/MEC)

Grupo de Estudo e Pesquisa em Educação, Subjetividade e Cultura (GEPESC)



ESCUTA ATIVA

Requer uma abertura para que se possa reconhecer que o outro tem uma percepção diferenciada e contribui em diversos contextos.

Algumas **definições:**

Tem o intuito de compreender o que o outro tem a dizer, evitando julgamentos e avaliações

[Sclavi (2003), Rogers (1997) e Barbier (2008)]



Enriquece e torna mais sensível quem a pratica, promovendo a transformação do outro que está sendo escutado

[Rogers (1997)]



ESCUTA ATIVA E CONVERSAS DIFÍCEIS:

Técnica de negociação de Harvard

A técnica de negociação de Harvard foi criada em 1981 e **pode ser usada em qualquer contexto: individual, interpessoal, coletivo, educacional, político e todas as outras.**

É importante mudar posição, deixar de ser apenas:

Emissário de mensagens



Posição de aprendizado



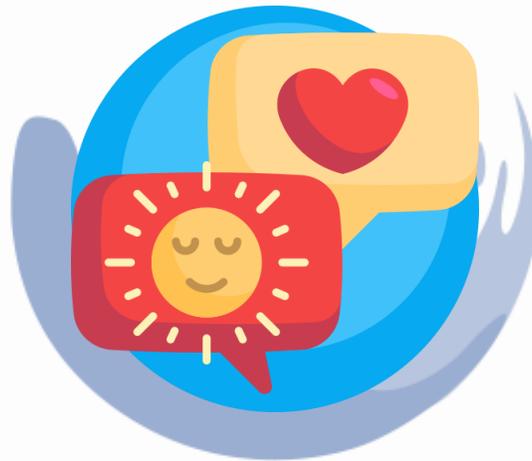
ESCUTA ATIVA E CONVERSAS DIFÍCEIS:

3 diálogos nos conflitos



O que aconteceu?

Quem está certo?
Quem quis dizer o quê?
De quem é a culpa?



Diálogo dos sentimentos



Diálogo da identidade



SUPOSIÇÃO DA VERDADE

Troque a ideia de “verdade” e de “estar certo” para tentar compreender as percepções, interpretações e valores de ambos os lados.

INVENÇÃO DA INTENÇÃO

Diferencie intenção de impacto

ESTRUTURA DA CULPA

Achamos que o problema é o outro



CONSTRUÇÃO DAS HISTÓRIAS

Informações diferentes e passos na construção

1

Recebemos
informações

2

Vivenciamos o
mundo

3

Interpretamos o
que vemos,
ouvimos e
sentimos

4

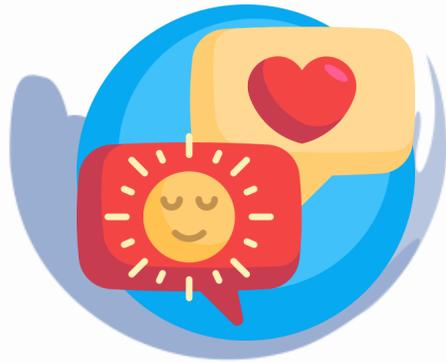
Damos **significado**
a tudo isso

5

Tiramos **conclusões**
do que está
acontecendo



CONVERSAS DIFÍCEIS = negociar conclusões, sem compreender as histórias por trás: as formas de ver e interpretar o mundo.



Diálogo dos sentimentos

Controle seus sentimentos (ou eles o controlarão);
autoempatia e pensamentos.



Diálogo da identidade

Pergunte a si mesmo o que
está em jogo.
*O problema do pensamento
do "tudo ou nada"*



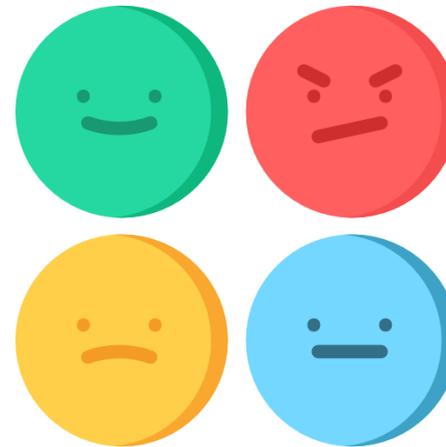
Aceite as duas
histórias:
adote a postura "E"



Abandone a culpa:
*delineie o sistema
de contribuição.*



Mudança de postura



Técnica da paráfrase

Reconhecimento de sentimentos (o que não significa concordar com o outro).



Checagem de entendimento



Caminho da curiosidade

Administrar sua voz interna para escutar

Curiosidade



Se necessário, peça uma pausa.





PERGUNTAS ABERTAS:

pergunte para aprender (...)

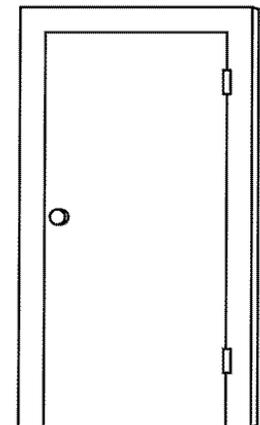
“Você pode me dizer mais sobre o modo como você vê as coisas?”

“Qual o impacto que as minhas ações têm sobre você?”

“Qual informação você pode ter que eu não tenho?”

“Como você se sente sobre isso?”

“Fale mais sobre porque isso é importante para você.”





RESOLUÇÃO DAS QUESTÕES

O QUE NÃO RESOLVE A QUESTÃO:

1. repetir as mesmas informações; e
2. diálogo com escuta e comunicação somente do seu ponto de vista



PARA RESOLVER A QUESTÃO:

1. reunir informações;
2. testar suas percepções;
3. criar opções que satisfaçam interesses de ambos os lados;
4. pensar em padrões do que está acontecendo; e
5. ter zelo recíproco



SE NÃO HOUVER ALTERNATIVA QUE AGRADE A AMBOS, PERGUNTAR:

- estou disposto à aceitar menos do que quero?
- ou, prefiro aceitar as consequências por não concordar?





Segundo Djamila Ribeiro, em seu livro Lugar de Fala, devemos ir **além da percepção da “linguagem como mecanismo de manutenção de poder”**; mas possibilitar uma reflexão sobre a ideia da **linguagem como exercício do PODER COM:**



(COM) partilhado

(COM) potência

(COM) vida



LINGUAGEM QUE ALIMENTA A VIDA

é dinâmica

Comunicação não violenta
(Marshall Rosenberg, 2006)
tem como proposta uma
linguagem que alimenta a
vida.

Somos **seres dinâmicos** e
uma proposta não violenta
nas relações é pautada por
uma linguagem que
acompanha mudanças
contínuas.

**Romper com a cultura da
violência** e ter o propósito
de construir uma Cultura
Colaborativa.



Foco de atenção da Comunicação Não Violenta



Observação



Sentimentos



Necessidades



Pedido



Como eu estou?
Como a outra
pessoa pode estar
para receber o
feedback?



O que é importante
para mim? O que
pode contribuir
para a outra
pessoa?



Relembrando alguns conceitos já vistos:

ELABORAÇÃO DO FEEDBACK ESCRITO



QUEM BOM

FAZER UM INÍCIO POSITIVO

Elogiar e reconhecer os pontos fortes e a forma como as pessoas podem usá-los para superar desafios



QUE PENA

APRESENTAR POSSIBILIDADES DE MELHORIA

Cuidado com os pontos frágeis que não foram atingidos, sem fazer críticas severas, indicando falhas que podem ser mudadas.



QUE TAL

REFLETIR SOBRE OPORTUNIDADES POSSÍVEIS

Sistematizar ideias e ações com propostas de encaminhamentos.

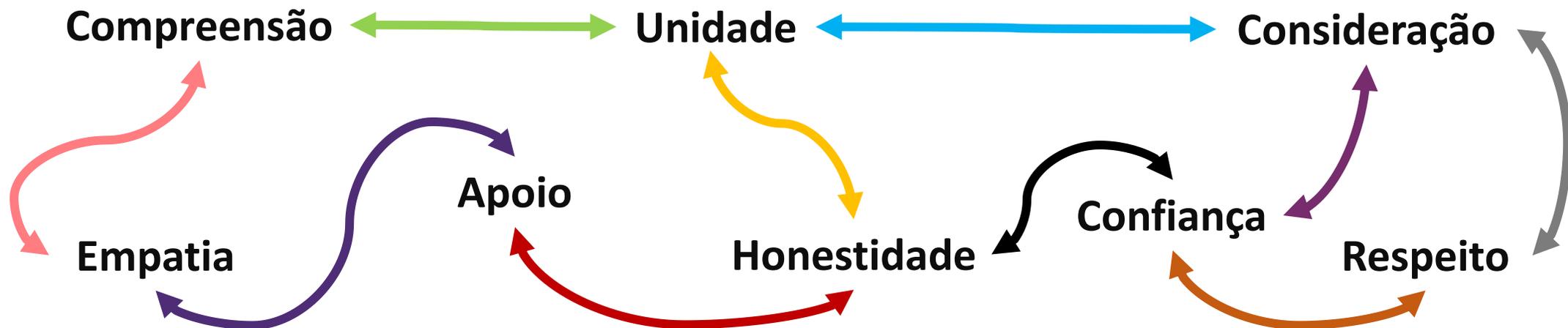


COMPROMETIMENTO

O que você entende por comprometimento?



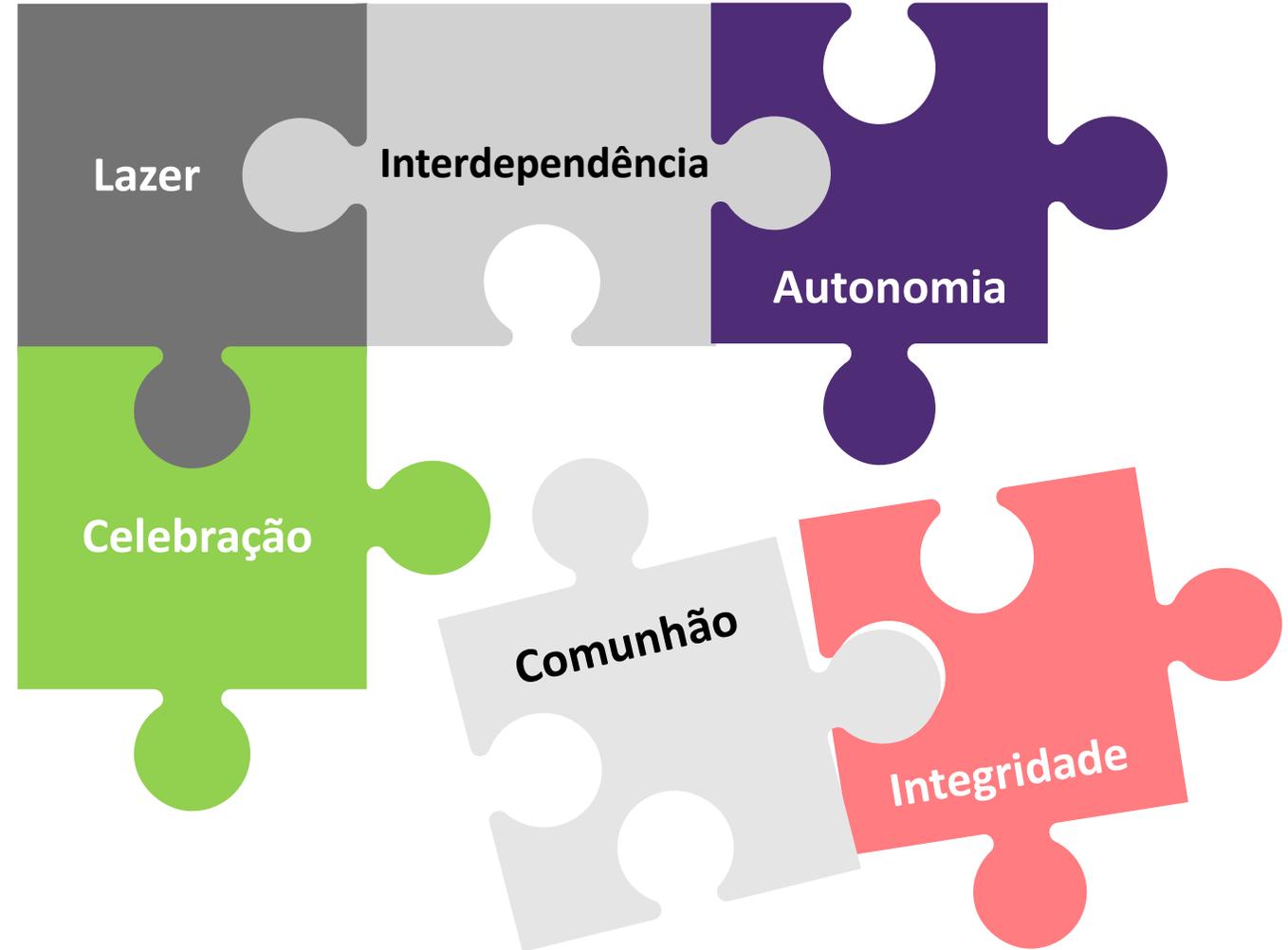
Conectando com o vocabulário das **NECESSIDADES**, seriam as relacionadas à independência?





NECESSIDADES

"**Toda violência** é expressão trágica de uma **necessidade não atendida**"
(Marshall Rosenberg)





CICLO DAS ESTAÇÕES

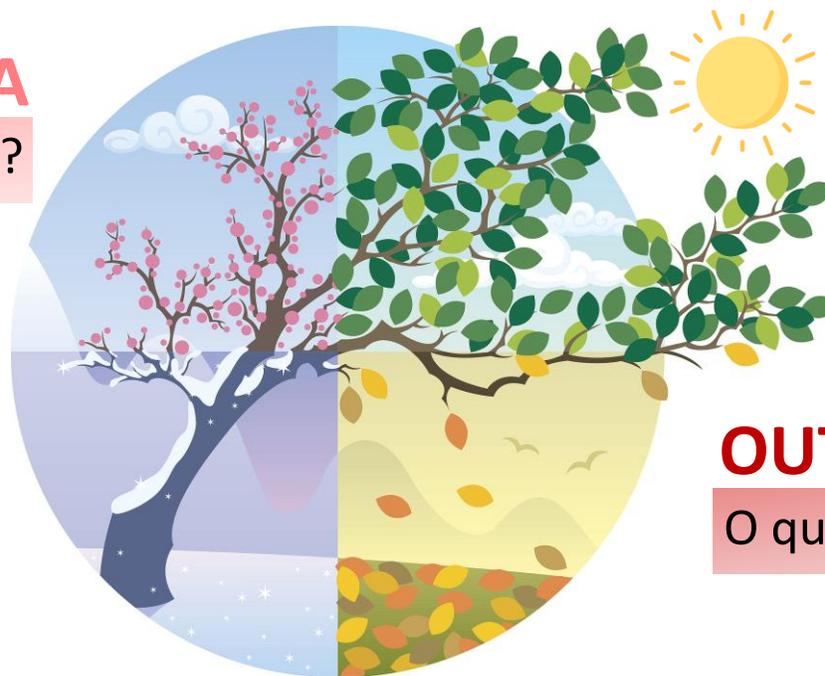
com foco nos desafios da escola

PRIMAVERA

O que eu quero ver florescer?

INVERNO

Do que eu quero cuidar?



VERÃO

O que eu quero que esteja resplandecente?

OUTONO

O que eu quero deixar ir?



CONSTRUÇÃO DE UM PLANO NA MENTORIA:

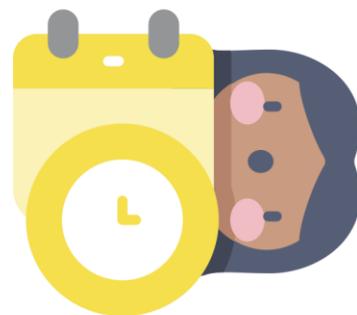
diferentes perfis dos profissionais escolares

A importância de cada pessoa na **construção colaborativa de um Plano na Mentoria**, considerando os diferentes perfis de quem:



Sonha

SONHADOR



Planeja

PLANEJADOR



Realiza

REALIZADOR



Celebra

CELEBRADOR



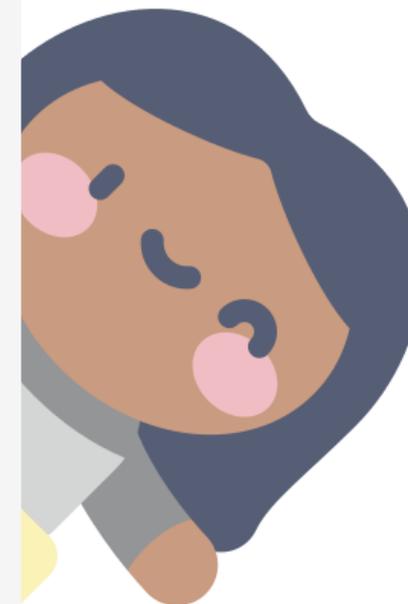
ATENÇÃO

TODOS NÓS TEMOS PARTES DAS QUATRO CARACTERÍSTICAS

Um **sonhador** pode ter muitas dificuldades para trabalhar com um **realizador**, e vice versa.

O **planejador** pode achar desafiante trabalhar com o **celebrador**.

Na sociedade **os planejadores e os realizadores são avaliados como eficientes**, mas, **os sonhadores e os celebradores são extremamente necessários**.





ESTRATÉGIAS



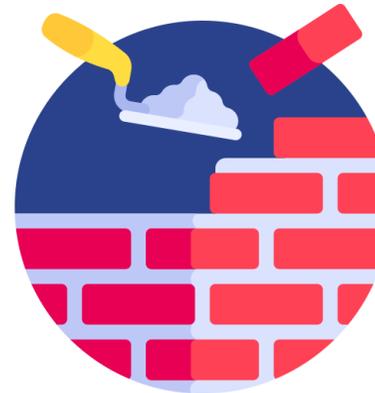
Pessoal

desenvolvimento e bem-estar como ser integral = físico, emocional, intelectual e energético/espiritual



Relacional

comunicação e entendimentos mútuos, medos e esperanças



Estrutural

condições sociais, recursos para atendimento das necessidades e participação



Cultural

padrões e mecanismos construtivos

Comunicação e as relações interpessoais

CURSO DE APERFEIÇOAMENTO EM MENTORIA DE DIRETORES ESCOLARES

