



A PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E DO FEEDBACK PARA A PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO E DA SAÚDE DE PROFESSORES

Elessandra Natalina Santana Bassoli¹ Regiane da Silva Macuch²

RESUMO: Considerando o fato que nos contextos educacionais existem diferentes tipos de docentes, cada um com características que lhes são próprias, com uma subjetividade única, sob a qual compartilham informações e atitudes, carregadas de suas crenças e valores, entendemos que para o indivíduo se relacionar com os demais sujeitos de seu espaço, vai depender de duas variáveis, a maneira como o grupo conduz suas ações e o modo como se comunicam. A forma como o sujeito comunica com o ambiente, pode contribuir ou limitar os processos que promovem a comunicação assertiva, a produção do conhecimento e da saúde. Visando a busca de dados que versam sobre os tópicos da comunicação, promoção da saúde e do conhecimento, tem-se como objetivo investigar as implicações do relacionamento interpessoal de docentes nos processos de comunicação escolar, visando à promoção da saúde e do conhecimento. Este estudo foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica, de caráter exploratório, e posteriormente, foram realizadas entrevistas narrativas com professoras de 2 escolas do município de Sarandi. A partir da análise parcial dos dados, percebeu-se que a comunicação nas escolas era carregada de muitos ruídos e com falta de clareza e objetivos, o que tem contribuído para a não qualidade do processo comunicacional necessário para a promoção da saúde e do conhecimento de seus envolvidos.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação; Promoção do Conhecimento e de Saúde.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é um dos processos que contribui para o desenvolvimento do conhecimento. Baseando-se nesta premissa, torna-se necessário buscar caminhos que possam levar ao domínio dos instrumentos de comunicação e de gestão de pessoas que funcionem como catalizadores para a inclusão dos sujeitos nos processos de produção do conhecimento dentro das instituições. Nos relacionamentos interpessoais, os indivíduos aprendem pelo compartilhar de informações, sendo de grande relevância o papel da comunicação para que ocorra a disseminação da informação de maneira adequada.

No processo de interação entre duas pessoas ou mais se estabelece um padrão de comunicação que poderá reforçar e estimular o que está sendo dito ou feito, de maneira que este padrão definirá o relacionamento entre eles. A importância das mensagens comunicadas está vinculada a influência que ela exerce no comportamento e nas atitudes das pessoas que interagem. A Teoria da Pragmática da Comunicação Humana, apresentada por Watzlavick (1967) afirma que a comunicação afeta o comportamento, tendo implicações fundamentais nas relações interpessoais. O indivíduo se faz, se concretiza, se modifica e modifica aquilo que lhe é exterior, a partir das relações que estabelece com o mundo que o cerca.

Muitas vezes os indivíduos que se comunicam não se sentem seguros, confortáveis, livres para comunicar aquilo que realmente pensam, sentem ou gostariam de fazer. Ao agirem dessa maneira, podem prejudicar o desenvolvimento da comunicação, ou seja, se comunicam, mas não da maneira como gostariam. Arquimedes (2006, p.9) aponta que a:

“(…) comunicação para a Saúde é a modificação do comportamento humano e dos fatores ambientais relacionados com este comportamento que direta ou indiretamente promovam a saúde, previnam enfermidades ou protejam os indivíduos de algum dano e agrega o processo de apresentação e evolução de informação educativa persuasiva, interessante e atraente que dê por resultados comportamentos individuais e sociais.”

A comunicação adequada gera qualidade de vida, pois interfere diretamente nas relações, especialmente na saúde de quem se comunica. No entanto, torna-se relevante não somente reconhecer a importância de se comunicar como também de como fazer isto da melhor forma. Como demonstrado por Weber (1995, p. 154), tão

¹ Mestranda do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações do Centro Universitário Cesumar – UNICESUMAR, Maringá – PR. Bolsista CAPES-Cesumar. elessandra.bassoli4@gmail.com

² Professora Doutora Orientadora do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações do Centro Universitário Cesumar – UNICESUMAR, Maringá – PR. rmacuch@gmail.com



importante quanto saber administrar recursos humanos, financeiros e tecnologia é necessário administrar um sistema de comunicação que comporte a estrutura, os profissionais e seus meios.

Assim, no que se refere à promoção do conhecimento e da saúde de professores, questiona-se como a comunicação interpessoal na escola contribui para a promoção do conhecimento e da saúde dos professores?

Para a realização deste estudo estabeleceu-se como objetivo geral refletir sobre a promoção do conhecimento e da saúde de professores a partir da comunicação interpessoal nos espaços escolares. E como objetivos específicos: a) identificar por meio de revisão de literatura, abordagens comunicacionais que favoreçam a participação, a aprendizagem e a utilização de resultados potencializadores da promoção do conhecimento e da saúde docente; b) identificar as estratégias comunicacionais praticadas nas instituições educacionais selecionadas, após reunião com diretores das referidas escolas que demonstrarem interesse no desenvolvimento do projeto; c) promover uma intervenção que promova o diálogo com os professores sobre a comunicação no espaço escolar a partir da análise das entrevistas; d) avaliar junto com os docentes os resultados da intervenção realizada na escola; e) refletir sobre as relações entre a promoção do conhecimento e da saúde de professores a partir da comunicação interpessoal nos espaços escolares.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Em consonância com os objetivos propostos e para a consecução do estudo, o mesmo tem seguido as seguintes etapas: a) levantamento bibliográfico composto de leitura, sistematização, fichamentos e resumos acerca dos aspectos relevantes ao processo de comunicação e suas interfaces, como, formação de personalidade/subjetividade, relacionamento interpessoal, promoção do conhecimento e da saúde; b) definição do local da pesquisa de campo, por meio do contato com o Secretário da Educação de Sarandi e reunião com as Direções das Escolas e Centros de Educação interessados no estudo; c) visitas de observação dos locais de desenvolvimento da pesquisa; d) realização de entrevista narrativa semi-estruturada com os docentes que se dispuseram a participar do estudo, totalizando 17 professoras entrevistadas, as entrevistas foram transcritas, organizadas em planilhas eletrônicas do Programa Excel e analisadas com base na análise de conteúdo proposta por Bardin (2009); e) ao final do processo, será estimulado o desenvolvimento de um espaço de reflexão sobre comunicação assertiva no espaço escolar a partir do diálogo visando à promoção do conhecimento e da saúde docente. f) será também realizada após o fomento do espaço de diálogo, uma avaliação junto aos docentes sobre os possíveis resultados do mesmo sobre a comunicação na escola; e por último, g) Será feita uma análise das relações entre promoção do conhecimento e da saúde com base na qualidade da comunicação docente.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES PARCIAIS

Diante das análises das entrevistas realizadas até o momento nota-se que em alguns relatos as professoras não se lembram de terem recebido feedback de seus gestores. Alguns relatam que até já receberam feedback de profissionais da Secretaria de Educação que não trabalham diretamente com elas, mas que acompanham os resultados de seu trabalho. Este dado é significativo de reflexão sobre as relações estabelecidas nas escolas analisadas, em especial na escola Marcelo de Aguiar, considerando um dos modelos propostos por Moscovici (2009) para desenvolvimento de feedback: este deve ser realizado pelo superior imediato, bem como, ser oportuno o mais próximo do evento ocorrido, o que não se observa nos relatos a seguir:

“Não me lembro de nenhum”.

“Isso é feito de dois em dois anos, mas eu não me lembro exatamente quando”.

“Acredito que tenha sido na avaliação do município, que temos de 2 em 2 anos a minha foi o ano passado, a diretora e a supervisora que me avaliaram”.

Outro dado relevante até o momento é a dificuldade das professoras em manter um relacionamento de confiança entre seus companheiros, muitos entrevistados verbalizaram ter dificuldades de relacionamento com seus colegas:

“A professora de manhã pode ser uma e à tarde outra, mas é tudo coletivo e houve um caso de uma professora retirar os cartazes da outra da sala e causou um conflito. Se fosse eu, eu chamaria a pessoa pediria desculpa, diria que eu errei como já aconteceu antes”.

“E já vi uma supervisora questionar uma professora e chamar a atenção dela na minha frente e na frente dos alunos, o que eu achei uma situação constrangedora, então vi isso como um conflito”.



Um dos requisitos básicos para o bom andamento organizacional e emocional em uma organização é a comunicação, Davel e Vergara (2001) afirmam que a comunicação é e continuará a ser uma questão difícil dentro das instituições.

As organizações ao buscarem atuar com um sistema aberto, que objetive a troca de informações e a qualidade de seus relacionamentos podem promover o conhecimento e a saúde de seus integrantes, se a comunicação ocorrer com fluidez, caso contrário, pode surgir conflitos como os relatados a seguir:

“No ano passado aconteceu um conflito grande entre três professoras, e uma delas continua no quinto ano e devido ao conflito anterior, ela não quis fazer o planejamento em conjunto neste ano”.

“O problema é que com essa pessoa eu não tenho um relacionamento muito agradável”.

“Eu presenciei uma discussão entre três colegas de trabalho, por motivos profissionais e foi uma coisa chata e estranha porque nós convivemos aqui e agora elas não conversam então fica uma situação difícil para todos. São coisas que se agravam por causa de egoísmo e coisas assim, e eu sempre digo que somos como uma família e se um pode ajudar o outro, porque não ajudar, não é”?

Para França (1996, p. 6), a pessoa não existe de forma isolada, ou seja, todo ser humano está destinado “a uma constante interação com os outros, a concordar ou discordar de alguém, o que sem dúvida gera conflitos, tensões e stress”. No processo de interação o fato de existir a possibilidade de conflitos em face da comunicação estabelecida, pode por diferentes aspectos, levar o indivíduo ao adoecimento.

Outras professoras relataram também encontrar dificuldades em trabalhar por causa do comportamento dos alunos, conforme se observa abaixo:

“Tive um aluno o ano passado e ele era muito explosivo e quando ele não entendia alguma coisa ele dizia que era burro, que ninguém gostava dele, e então ele surtou e começou a chutar portas e paredes, quebrar as coisas, e gritar, tivemos que segurá-lo, chamar os pais e o conselho tutelar”.

“No final do ano passado com um aluno indisciplinado, que ele era agressivo e chegou a bater em outros alunos e até o professor, então ele foi transferido”.

Compreende-se a partir de Pistore (2003), que para que se promova o conhecimento, é necessária a prevalência de um sistema onde flua a troca de informações, por meio do relacionamento interpessoal de seus integrantes num ambiente que propicie a formação de novas ideias. Neste mesmo sentido, Weber (1995, p. 154) menciona que tão importante quanto saber administrar recursos humanos, financeiros e tecnológicos é saber administrar um sistema de comunicação que abranja a estrutura, os profissionais e os meios dentro de uma organização.

4 CONCLUSÃO PARCIAL

Quando se pensa em comunicar, pensa-se em compreender os diferentes significados transmitidos pelos códigos utilizados pelo emissor e receptor. Nos relacionamentos interpessoais, tem-se sempre presente as intersubjetividades, e estas, implicam diretamente nas relações e na qualidade da comunicação. Assim, para que a comunicação se estabeleça entre os sujeitos, nos diferentes contextos organizacionais, é necessário que haja um ambiente minimamente favorável para que isto ocorra. A criação de espaços que promovam a troca de informações, por canais formais e informais de comunicação são necessários nas organizações. Para tal, seria importante a criação de mecanismos de comunicação que diminuíssem as inseguranças, os medos, os achismos, as percepções distorcidas.

Uma das possibilidades para o alcance desses espaços comunicacionais saudáveis pode ocorrer por meio do desenvolvimento de práticas de *feedback* que visem o conhecimento e a reflexão acerca das mudanças nos padrões dos comportamentos organizacionais. O desenvolvimento do autoconhecimento também é imprescindível neste processo, uma vez que a comunicação assertiva exige que os sujeitos repensem a forma como se comunicam. Desta forma, a prática da comunicação assertiva pode contribuir para promoção do conhecimento e da saúde dos sujeitos comunicantes nos espaços organizacionais, bem como, a utilização de uma linguagem verbal ou não verbal que possa ser reconhecida pelos envolvidos, visando uma interação que promova a troca de informações e um clima saudável entre seus envolvidos.



REFERÊNCIAS

ARQUIMEDES, P. **Comunicação e saúde: parceria interdisciplinar**. São Paulo: Mídia Alternativa: Santo Andre: CESCO, 2006. V.5

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BOCK, Ana Mercês Bahia. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BORDENAVE, Juan E. Diaz. **Além dos meios e mensagens. Introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência**. 7ª ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

DUTRA, Elza. **A narrativa como técnica de pesquisa fenomenológica**. Revista Estudos de Psicologia, n. 7 (2), p. 371-374. Universidade federal do Rio Grande do Norte, RN, 2002.