

# COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: IMPLICAÇÕES NAS RELAÇÕES DOCENTES E AÇÃO PEDAGÓGICA

Nadia Inês Marconatto<sup>1</sup>

**RESUMO:** Esta produção reflete sobre a comunicação interpessoal e se constitui como um recorte reflexivo com enfoque ao ato de revelar-se e no de escutar, fazendo breve análise das implicações nas relações docentes e ação pedagógica. Tem objetivo de suporte ao processo de formação continuada da pessoa docente, no que tange ao desenvolvimento de habilidades de comunicação através da comunicação interpessoal, bem como contribuir para melhor comunicação na ação pedagógica. Constitui-se de pesquisas bibliográficas e pretende demonstrar a relevância da comunicação de qualidade na profissão docente e a influência direta desta no processo de ensino aprendizagem.

**Palavras-chave:** Comunicação interpessoal; Relações docentes; Ação pedagógica.

## 1 INTRODUÇÃO

A linguagem marca um momento histórico na evolução do processo de desenvolvimento da hominização. Ao descrever os cinco nascimentos do homem, Morin, (2003, p. 100), diz que “o segundo foi proporcionado pela emergência da linguagem e da cultura, provavelmente a partir do *Homo erectus*”; embora este artigo não pretenda fazer um resgate histórico do desenvolvimento da linguagem humana, cabe reconhecer que um processo sugere transformações em seu decorrer, e nisso, também a linguagem humana e suas diferentes formas de comunicação oral tem-se modificado desde sua emergência.

No atual cenário contemporâneo, percebe-se certa degradação das habilidades comunicativas orais, em detrimento do uso de toda parafernália tecnológica de equipamentos de comunicação digital. O próprio conceito de comunicação, nesta perspectiva, sujeita-se ao questionamento quanto supõem a troca de informações como sinônimo de comunicação. Entretanto não é o caso de desmerecer as tecnologias em si, mas certamente o de alertar para seus atuais usos em massa.

Acreditamos que o uso inadequado das tecnologias da comunicação, privam a comunicação oral humana de evoluir para a verdadeira comunicação, em que os interlocutores se percebem, se reconhecem, se acolhem e encontram, a si e a outrem, através de palavras

---

<sup>1</sup> Mestranda em Educação pela UNOESC – Joaçaba. Especialista em Gestão Escolar e Transdisciplinaridade. Pedagoga. Orientadora Educacional. Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Turismo. Tunápolis /SC.

ditas oralmente, e ouvidas no empenho da compreensão do dito. Como contraponto a esta realidade é que consideramos viável o estudo do exercício da comunicação interpessoal, desejando contribuir no encorajamento da comunicação interpessoal e construção de relacionamentos humanos.

Este estudo propõem refletir a contribuição da habilidade comunicativa interpessoal, para relacionamentos satisfatórios e realizadores, de forma especial no ambiente de trabalho docente. Um estudo bibliográfico com propósito de compreender como se efetiva a verdadeira comunicação através da comunicação interpessoal e como esta vem permeando as relações docentes e implicações na ação pedagógica. O horizonte do estudo se constituirá com base na análise linguística da linguagem, de onde se pressupõe fundamentações essenciais à reflexão da comunicação interpessoal, usada aqui, como amparo a esta abordagem acerca da linguagem como base estruturadora da comunicação interpessoal e implicações na ação pedagógica. Também tem interesse de contribuir na formação continuada e humana de docentes sobre suas capacidades comunicativas, e demais quaisquer interessados no assunto.

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

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

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

Destacamos o termo usado acima “insistem”, por acreditar que as mudanças de atitude dão-se num processo de insistir e persistir em tentativas ao novo desejado, reconhecendo que comumente declinamos das proposições que de pronto nos perturbam, posto ainda que o assunto de que tratamos aqui, não é uma prática destituída de emoções e com elas, a resistência diante das que nos exigem mudanças. Cabe aqui o questionamento acerca da nossa real disposição para a verdadeira comunicação, embora não tenhamos o objetivo de convencer o leitor de coisa alguma, temos, honestamente, o desejo de desafiá-lo a uma auto-avaliação, apoiados na literatura bibliográfica sobre o assunto e motivados pela vivência própria dos benefícios do exercício da comunicação verdadeira. Nos convidando a esse “pensar em si”, dizem os autores: “Os efeitos da comunicação são tão óbvios e imediatos que passei a considerá-la como o início de toda mudança verdadeira. É o alimento essencial da saúde humana e o único ingresso para uma vida nova feliz”(POWELL; BRADY, 1997, p.16).

Já deve ter ficado claro até aqui, que a comunicação bem-sucedida se inicia com o desejo de se comunicar. É nesse desejo denso e resoluto que se fortalece nossa disposição ao compromisso incondicional de dizer quem somos, como pensamos e o que sentimos, no gesto de honestidade em “revelar-se”. Consideramos também que somos movidos pela recompensa de nossos empenhos, então quando pensamos nos ganhos e perdas da comunicação, podemos nos reportar ao sofrimento por que passamos quando não nos relacionamos efetivamente e que ganhos teremos ao nos empenharmos no exercício da comunicação verdadeira. “A probabilidade de sucesso é tão grande quanto nossa compreensão das forças que nos guiam para alcançar os objetivos desejados” (POWELL; BRADY, 1997, p.23).

Talvez você se lembre de argumentos que já tenha usado para justificar sua recusa em revelar-se a outrem, algo parecido com: “cada um tem seus problemas, não quero incomodar ninguém com os meus”; “o tempo é tão curto, vamos falar só de coisas boas”; “se eu falar sobre isso, você ficará chateado”; etc. No entanto, dizer de si para outrem, só será um peso se houver imposição de condições: “vou te falar, mas não me julgue”; “te digo isso pra você não me cobrar de não ter dito”; etc. É importante frisar que o ato de dizer-se a outrem, só depende de nós, somos nós quem decidimos fazê-lo, e o faremos apenas como a dávida de nos oferecer em conhecimento, esperando apenas ser acolhidos e ouvidos com atenção. Também que a frustração de não sermos ouvidos, caso aconteça e seguidamente acontece, é apenas nossa e faz parte do revelar-se do outro, então não deve ser impeditivo para que falemos, serve somente para que conheçamos quem nos ouve, e nos empenhemos ao respeito daquele modo de ser desse outro que não nos acolhe. Admitamos que não é tarefa fácil e aqui se reforça a necessidade do empenho e real desejo de melhorar nossos relacionamentos através da

comunicação. Aproveitemos para avaliar nesses momentos, como nós ouvimos e acolhemos o que outrem nos fala? E lembrar de sua igual frustração se não o fizermos.

De acordo com Adler e Towne,(2002, p. 02), “a comunicação – a companhia de outros– é uma das mais básicas necessidades humanas e que a falta de contato é uma das punições mais cruéis que uma pessoa pode sofrer. Além de ser emocionalmente dolorosa, a falta de contato e de companheirismo é tão grave que pode afetar a própria vida”. Diante disso, poderíamos nos perguntar, como,mesmo sendo uma necessidade básica, parece ser tão difícil? Se observada em nossa rotina diária, na qualidade dos relacionamentos e da comunicação, concluiremos que realmente o é. Então o que nos impede para a comunicação verdadeira?Que ruídos<sup>2</sup>interferem a tal ponto de inviabilizá-la? Sem a intenção de responder estas questões, posto que para cada um de nós e para cada momento comunicativo, as possíveis respostas, além de ser inúmeras seriam também diversas, desejamos aqui apenas o seguir deste desafio de pensar a auto revelação.

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

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

De acordo com os mesmos autores, “à medida que nos reprimimos, perdemos contato com nós mesmos”, mas, “felizmente, as realidades que reprimimos no inconsciente estão sempre tentando vir à tona para serem reconhecidas” (1997, p.33). O autoconhecimento

---

<sup>2</sup> Adler e Towne, ( 2002, p. 05), trazem este “termo usado pelos cientistas sociais para descrever qualquer força que interfira com a comunicação efetiva”, identificando-os em três tipos: externo, fisiológico e psicológico.

seria,então,o caminho pelo qual elas viriam gradualmente ao plano consciente e, mais uma vez, entra em cena nosso querer em conhecer o que está em nós e o desejo de ser honestos com nós mesmos. Sendo um hábito a ser cultivado diariamente, confere-se com um processo e não apenas um ato em si, o que nos exigirá conhecer como funcionamos, como sentimos, nos emocionamos, como percebemos as situações em nosso entorno e quais os motivos que nos movem a decidir e agir, como decidimos e agimos. “Parte da autoconsciência é tornar-se mais conscientemente a par dessas sensações”(POWELL; BRADY, 1997, p.33). Cabe o lembrete de que este processo vai muito além do objetivo deste artigo e, portanto, não será aprofundado neste momento, ficando ao leitor curioso e, aqui,disposto ao autoconhecimento profundo, a aventura de uma caminhada individual nessa direção.

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

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

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

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

Então sermos honestos conosco mesmos, tem a ver com reconhecer e abandonar esses papéis, máscaras que usamos em nossa defesa, para que possamos desfrutar dos ganhos de conhecermos quem realmente somos. Também ocorre que, muitas vezes, outras pessoas se

apercebem dos nossos papéis e máscaras. Quando isso acontece, e se desconfiamos, também é possível que nos afastemos, de alguma forma, sob o risco de que nos mostrem explicitamente nossa condição de representação, o que de fato evitamos que aconteça, na maior parte do tempo. Esse é mais um dos momentos em que poderemos escolher se continuamos nos escondendo na falsa segurança da máscara ou se nos encorajamos em revelarmo-nos, lembrando que sempre haverá a possibilidade de esclarecer o que estamos sentindo e dizer que esperamos acolhimento, paciência e compreensão à nossa revelação. “Quando os papéis se tornam incontestados e rígidos, as pessoas tendem a ver o mundo de seu ponto de vista, impedindo-se experiências que lhe indiquem outras formas de visão. Como é natural, a comunicação é prejudicada nessas circunstâncias” (ADLER; TOWNE, 2002 p. 51).

Nos ajuda nesse processo, o exercício de falarmos apenas por nós mesmos. Significa que ao invés de projetar nos outros o que sentimos e pensamos, nos empenhamos em dizer sobre nós e não sobre o outro. Se dissermos “eu gaguejei durante a entrevista, mas você sabe como é, quando fica nervoso as palavras travam na sua garganta”, parece claro que nos referimos que quando outro fica nervoso, as palavras lhe faltam. No entanto, quisemos dizer “Gaguejei durante a entrevista por que fiquei nervoso e as palavras travaram na ‘minha’ garganta”. Da mesma forma, não podemos afirmar que fulano disse tal coisa, podemos sim dizer que nos lembramos de tê-lo ouvido dizer, assim nos remetemos às nossas ações, sobre as quais temos responsabilidade. Isso nos possibilita admitir total responsabilidade pelo que falamos, e nos omitir de assumir responsabilidade pelo entendimento que tiveram acerca do que dissemos.

À medida que percebemos cada um de nós como únicos e individuais, ampliamos nossa capacidade de compreender nossas reações como nossas, deixando gradativamente de projetá-las nos outros. Lembraremos sempre mais claramente que nossas reações dependem de nós mesmos e serão diferentes da reação de outrem, mesmo que se refira a uma mesma situação. Bem como nos lembraremos de perguntar sobre o que ouvimos para que tenhamos clareza da intenção de quem disse ao invés de presumi-la. Em parte, são essas novas capacidades que nos possibilitam a habilidade de contar nossas experiências, e acolher as dos outros. É como se nos percebêssemos num diálogo, em que estamos em um lado verde de um muro e o outro em um lado marrom, e cada um atribuirá ao muro a cor que lhe parece ser a verdade. As opiniões seriam divergentes, quando, no entanto, ambos estariam certos e cada qual conheceria somente um pedacinho da verdade. Isso nos ajuda a entender que é possível expressar nossas opiniões sem desmerecer a do outro e sem considerá-la contrária à nossa, reconhecendo que se trata apenas de opiniões diferentes, que não tem, necessariamente a intenção de confronto, enfrentamento, contraposição à nossa.

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

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

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

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

Percebe-se nas transcrições acima a construção de um contexto entorno do ato de dizer de si a outrem, que só é possível quando a motivação para o falar de si pretende a comunicação verdadeira.

Percebamos ainda, ao final da última citação acima, a gratidão pela escuta. Mesmo não sendo aprofundada aqui, cabe pontuar que é tão importante como qualquer outro momento desse processo. Reconheçamos que nosso ouvinte deixou seus interesses à parte, para nos ouvir. Agradecendo-lhe, motivamos para que o faça novamente, conosco ou não, reconhecemos sua dedicação em nos acolher e lhe comunicamos implicitamente que não pretendíamos que resolvesse nossos problemas. Quando lhe dizemos “obrigada por escutar”, dizemos também que isso era tudo que queríamos dele.

Quanto aos motivos que nos movem a esse compartilhar, estes podem ser desabafo, manipulação, ou comunicação. Se nos motivamos a falar nossos sentimentos porque desejamos desabafar, o que ocorre é que o outro servirá como uma lixeira em que depositamos nossos descartes emocionais diários, para nos sentirmos melhores, e, muito provavelmente, o ouvinte, pior. Se nossa motivação for a manipulação, conscientemente

estaremos num indisfarçável movimento de manobra, estratagema para conseguir o que pretendemos, seja atenção, solidariedade ou mesmo que se sintam responsáveis ou culpados pelos sentimentos que nos causaram. De acordo com Powell e Brady,(1997, p. 54), “o único motivo aceitável para que eu compartilhe meus sentimentos é a *comunicação*”, somente esse motivo possibilita que falemos nossos sentimentos com a intenção de sermos conhecidos pelo outro como realmente somos, num desejo de “relacionamento verdadeiro com você, não um ‘arranjo’ erroneamente chamado de ‘amizade’” (POWELL; BRADY, 1997, p.54).

Percebe-se, novamente, o grande compromisso e empenho necessário para vivenciarmos esse processo num desejo de comunicação verdadeira, onde nos ofereçamos como dádiva a ser conhecida pelo outro, ao mesmo tempo que nos conhecemos profunda e honestamente. Como parte dos ganhos, estarão os sentimentos de bem estar, de alegria, serenidade e satisfação com relacionamentos leves, francos, nos quais não há cobranças nem julgamentos, e, por isso, nos oferecem sermos quem realmente somos. Serão também os encargos do trabalho exaustivo de manter máscaras e desempenhar papéis numa vigília constante para não sermos descobertos, que nos abastecem de medos e culpas, frustrando nossas tentativas de ser quem não somos. Necessário também lembrar que o desafio é pessoal, os outros nada tem a ver com nossa tentativa empenhada de revelação. A cada um de nós cabe a decisão de fazê-lo ou não. Os ganhos serão nossas vitórias pessoais, alimento para nosso desenvolvimento como humanos e profissionais, e para qualidade de vida.

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

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

Nossa disponibilidade para ouvir parece ser a grande decisão inicial para desenvolvermos esta habilidade. Não se trata apenas de estarmos presentes fisicamente, nem somente dispormos de tempo para ouvir o outro. Se trata de desejarmos “abrir a porta”, “atender ao telefone”, de conhecer e aceitar o outro; de oferecermos nossa energia no empenho do acolhimento, de estarmos dispostos ao esforço desgastante de ouvirmos cuidadosamente um orador; de abrirmos mão, temporariamente, de nossos interesses, preocupações pessoais e



da nossa fixação por nós mesmos. Como falamos mais acima, nós próprios só nos revelaremos diante da confiança que sentimos em nosso ouvinte. Agora sejamos nós esse ouvinte interessado, pois:

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

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

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

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

oradores como oportunidade para falar de si, considerando o que ouviu apenas para usar como “deixa” a sua própria fala.

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

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

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

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

Powell e Brady,(1997, p. 104), descrevem três tipos de esclarecimento:

O primeiro desses tipos é simples: *pedir mais informações*. Se a mensagem que estou recebendo parece indireta ou incompleta, tenho de procurar localizar o que está faltando. O segundo tipo de esclarecimento é: *verificar o significado das*

*palavras*. Pode ser uma questão de uso das palavras. Os significados que você dá a suas palavras podem ser muito diferentes dos que eu estou captando. Nesse caso, devo pedir a você que partilhe suas definições comigo”, [...] o terceiro tipo de esclarecimento [...]: *verificar minha compreensão de sua experiência*. Nesse caso, o conteúdo e o significado das palavras podem estar claros, mas, de certa forma, não estou certo de ter realmente compreendido todo o tom ou impacto emocional de sua experiência. Então, devolvo-lhe seu partilhar como o entendi para assegurar que realmente apreendi o impacto de sua experiência em você.

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

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

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

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

de ter sido fácil para nós, digamos sempre um “obrigado por sua honestidade e confiança em mim”, ou algo parecido, de forma simples, familiar, mas explícita.

#### **4 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: O EMPENHO NO DITO E A CAPACIDADE DE ESCUTA QUALIFICANDO RELAÇÕES DOCENTES E A AÇÃO PEDAGÓGICA**

Imagino que a esta altura, o leitor já deve ter feito algumas especulações de como seriam esses exercícios no seu ambiente de trabalho, com amigos, familiares, filhos, enfim quaisquer imaginados. Este ítem tem a intenção, assumidamente modesta e provocativamente, de refletir estas possibilidades comunicativas e de relacionamento, no espaço do trabalho docente e no ambiente das interações pedagógicas dedicadas ao ensino e à aprendizagem.

Nos parece um tanto óbvio que o falar e o ouvir a que nos referimos aqui, são inerentes à comunicação verdadeira que possibilita qualidade de relacionamentos, mas como isso acontece em nossas rotinas diárias na profissão do magistério? Quando disporíamos, em nossa carga horária semanal, daquele tempo mencionado acima, como necessário ao ato de ouvir? Em que momento, em meio a correria das crianças, livros e planejamentos, nos sentiríamos livres e confiantes para nos revelar a alguém? Como dedicar-se ao empenho necessário para compreender a criança que nos interpela, juntamente com outras tantas?

Nesta perspectiva, certamente nos parece de pronto impossível. Mas essa percepção, também pode ser apenas um dos artifícios que comumente usamos para nos mantermos em nosso estado de acomodação, onde nos sentimos seguros, confortáveis e disso não abrimos mão, pois o medo que se aproxima, nesses casos de desacomodação, nos é insuportável. “Podemos nos mover à vontade dentro do círculo [zonas de conforto] e nos sentir confortáveis, mas, se sairmos do círculo, entraremos em pânico. Fora dessa área, somos inseguros e nos sentimos ameaçados” (POWELL; BRANDY, 1997, p. 140). Portanto, independente do que “[...] consista a sua zona de conforto, você paga um preço enorme por isso. A vida oferece possibilidades incríveis, mas você não pode aproveitá-las sem ter que enfrentar algum tipo de dor, esforço, sacrifício ou sofrimento<sup>3</sup>”.

Cremos profundamente na possibilidade de melhorar nossos modos de comunicar e de relacionar. Para isso, talvez tenhamos que pôr em cheque nossos conceitos, superar nossos medos, rever nosso comportamento “supostamente humano”. Mas nada disso é realmente impeditivo se o desejarmos fazer, lembrando que essa decisão é individual e, assim, a nós cabe o empenho em direção ao desejado. O convite aqui é para que nos aventuremos na

---

<sup>3</sup><http://www.escolapsicologia.com/a-zona-de-conforto/>: Acesso em dezenove de novembro de 2016.

superação de nossos próprios limites, arrisquemos fazer algo sem a garantia de dar certo, voltados para a alegria da tentativa, para a sensação de estarmos vivos, em crescimento, pelo sentimento de competência através do comprometimento com nossa profissão. O convite é para “expandir-se”.

Consideremos, à medida que evoluímos em nossos processos de crescimento, melhor compreendemos o momento em que outros estão nos seus próprios processos, e podemos pensar que isso talvez nos ajude na proposição da competência profissional de ensinar. Sendo esta a função principal da docência, admitamos que já há muitos ganhos à vista nesse empenho.

Ao explicarmos para nossos alunos, os conceitos de cada área ou ao conduzirmos uma atividade, propostas muito comuns em nossa didática pedagógica, se não nos expressarmos adequadamente, se não formos ouvidos por eles, comprometeremos a aula e o aprendizado, esmeradamente planejados anteriormente. Importa retomar que se queremos ser compreendidos pelos nossos ouvintes, vale o esforço de detalhar nossa intenção comunicativa. Usar palavras do nível de entendimento dos alunos, manter clareza e sequência de ideias, fazendo relação com conceitos já aprendidos, agregados ao educar o tom da própria voz para dizer com tranquilidade, sem a agressão da voz gritante (mesmo em momentos de tensão), são atitudes que podem mudar profundamente nosso relacionamento com a turma de alunos. E não seria diferente com nossos colegas de trabalho.

As bibliografias comumente sugerem que em situação de extrema dificuldade em falar, podemos nos utilizar da escrita, na qual podemos calmamente analisar as palavras que usamos, avaliar se dizem o que estamos sentindo, se realmente falam sobre nós ou se projetam nossos sentimentos no outro, e, diante da necessidade, podemos substituí-las sem o prejuízo de já terem comunicado o que não queríamos. Para a sala de aula, talvez isso sirva apenas como organização pessoal da didática pretendida e dos conceitos a ensinar, mas com nossos colegas já se pode pensar total possibilidade de realização dessa estratégia.

Nos dizem também que em qualquer situação comunicativa, principalmente nos momentos de crise, quando nada parece dar certo e ninguém nos ouve ou entende, usar o “eu” ao invés do “você”, se queremos falar de nós mesmos, pode ajudar significativamente a superar uma crise de comunicação ou qualificar relacionamentos. Pensemos aqui nas inúmeras crises vivenciadas no âmbito escolar, fora dele também, e avaliemos que uso podemos fazer dessas estratégias como instrumento para a superação.

Talvez já tenha ficado visível até aqui que as práticas sugeridas nos primeiros subtítulos, se apresentam mais claramente possíveis com nossos pares adultos, entre docentes, num relacionamento mais autônomo e maduro dos envolvidos. Posto isso, justifica-se que

neste , a reflexão seja mais dirigida ao relacionamento do docente com seus educandos, na ação pedagógica.

Se bem claramente expomos acima, falar e ouvir não são processos naturais e precisam ser ensinados. Embora não seja este o propósito principal da escola, podemos concordar que esse aprendizado viabiliza o ensino do conhecimento sistematizado, possibilitando seres mais humanos e solidários, esses sim, desejos explícitos da escola. Bem, se somos nós os ensinantes, parece imprescindível que aprendamos o que vamos ensinar. Então, também neste caso da comunicação verdadeira seremos o exemplo a que poderão imitar no início de seus aprendizados.

Praticar a auto honestidade, reconhecendo e respeitando as próprias emoções, possibilita conduzir nossas crianças ao reconhecimento e respeito das próprias emoções. Esse seria um suporte importante do incentivo ao processo de falar de si, pois o respeito e compreensão a outrem, necessários ao estímulo para a revelação, crescem junto com o respeito e compreensão de si. Nem seria ousado pensar que evitaria muitos dos isolamentos a que se impõem quantia considerável de crianças.

Para o ato de revelar-se, poderíamos crer que o simples desenvolver a capacidade de expressão oral, como conteúdo sistemático escolar que é, já caracteriza estratégia pertinente ao falar, ouvir e bem comunicar-se. Então nos auxiliarefletir: Como estão sendo propostos os momentos de falar e os momentos de ouvir nos espaços escolares? O estão sendo? Se não, parece crucial construí-los. Como estamos conduzindo os momentos em que são necessários silêncio e concentração? Como repressão ao ato de falar ou como exercício ao respeito consigo e com os colegas? Com alarde e agitação, ou calma e paciência? Lembremos da escuta defensiva, que manifesta fortemente nossa insegurança e medos projetados nos outros e nos perguntemos se estamos nos sentindo agredidos, atacados pela fala dos nossos alunos. Esse crescimento, bem poderia ser considerado um daqueles ganhos com a comunicação verdadeira, citados anteriormente.

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

Percebamos que não há uma receita a ser dita, posto que para cada resposta há um desafio diferente, e podemos concordar que isso faz parte do “ser complexo” do humano. A diversidade é real e exige reconhecimento, de nós para nós, de nós para outrem e de outrem para nós.

Quanto ao reconhecimento e aceitação do outro, está intimamente relacionada com o cumprimento da exigência logo acima. Que outra forma haveria para o compreender e respeitar os que são diferentes, até, contrários a nós, senão pelo entendimento de que o diverso faz parte da nossa espécie, da vida mesmo?

Como aceitamos os colegas, demais pares adultos e alunos que não correspondem à nossas expectativas de aprendizagem, de comportamento, de pessoa? Certamente, que na profissão de ensinar, não significa deixar o aprendiz onde está por acreditar que assim o aceitamos, significa reconhecer onde ele está para que possamos oferecer-lhe oportunidade de aprender a crescer e ir adiante. É óbvio que as crianças precisam de instruções e de amorosa disciplina que reforcem as instruções dos pais. Mas, à medida que vão crescendo, devem ser ajudadas a se transformar, aos poucos, em adultos independentes. Como adultos, devemos assumir a responsabilidade pessoal por nosso comportamento e por nossas vidas.

Trata-se do empenho em reconhecer o lugar onde está cada um em seus processos de aprendizado, para de lá possibilitar-lhes ir adiante, num convite para que ele próprio perceba o caminho que percorre; as montanhas, curvas e rios que o aguardam com mistérios e surpresas pela frente. Sem esse nosso reconhecimento ele se verá parado, apático, desinteressado, desejando, naturalmente, o mais animado parquinho do pátio da escola.

Também a disponibilidade de escutar para conhecer e compreender, e a demonstração do sentimento de gratidão ao empenho de outrem, nos ajudará a perceber em que e como podemos contribuir na relação e no aprendizado com nossos alunos e colegas. Faz-se necessário ouvir além da pergunta, ouvir quem a faz. A demonstração do nosso interesse como ouvinte, oferecerá coragem aos que desejam se revelar a nós.

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

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando o assunto é comunicação interpessoal o próprio termo nos sugere que se trata de algo que acontece entre nós e outrem, com o desafio de que se inicie em nós. Percebe-se natural resistência a esse tipo de movimento, de deslocamento para fora da nossa zona de conforto. Diante dos distanciamentos humanos contemporâneos, entre a própria espécie e demais formas de vida, com nosso *habitat*, conosco mesmos, não resta outra opção, se desejamos fortalecer nossa vivência de espécie humana com as demais, todas e quaisquer, senão o exercício do passo ao encontro do outro, de nós mesmos. Superar próprios limites e acolher limitações alheias nos soa como indispensável, essencial, radical ao sucesso nessa caminhada, que sendo individual possibilita agregar ao coletivo.

Não seria diferente em nosso ambiente de trabalho, com os espaços, com as diversidades, com as divergências, com os conflitos, com a multiplicidades de compromissos, com o comprometimento com o desenvolvimento humano, dos humanos que lá estão, ou que lá se integram. Que comece com cada um de nós o exercício do passo ao encontro do outro, independente desse outro fazer o mesmo em nossa direção. A decisão é de cada um; o empenho é individual, mas desejando o coletivo; os ganhos são pessoais e só depois se oferecem ao coletivo. Que nesse empenho tenhamos a coragem de que precisamos para suportar a saída da agradável, mas implacável zona de conforto.

### REFERÊNCIAS:

ADLER, R. B.; TOWNE, N. *Comunicação Interpessoal*. 9.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

ESCOLA PSICOLOGIA. Disponível em :<http://www.escolapsicologia.com/a-zona-de-conforto/>. Acesso em dezenove de novembro de 2016.

KNAPP, M.L; HALL, J.A. *Comunicação não verbal na interação humana*. [tradução Mary Amazonas Leite de Barros]. São Paulo: JSN Editora, 1999.

MINICUCCI, A. *Relações Humanas: Psicologia das relações interpessoais*. - 4. ed.- São Paulo: Atlas. 1992.

MORIN, E. *educar na era planetária: o pensamento complexo como método de aprendizagem pelo erro e incerteza humana.* / elaborado para a Unesco por Edgar Morin, Emílio Roger Ciurana, Raul Domingo Motta; tradução Sandra Trabucco Valenzuela; revisão técnica da tradução Edgard de Assis Carvalho. – São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

MORIN, E. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Os sete saberes necessários à educação do futuro / Edgar Morin ; tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Zawaya; revisão técnica de Edgard de Assis Carvalho. – 2. ed. – São Paulo : Cortez ; Brasília, DF : UNESCO, 2000.



MOSCOVICI, F. *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*.- 17. ed.- Rio de Janeiro: José Olympio, 2008.

POWELL, J; BRADY, L. *Arrancar máscaras, abandonar papéis: a comunicação pessoal em 25 passos*. Brasil: Loyola, 1997.

PORTALEDUCAÇÃO. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/48764/referencias-bibliograficas-tiradas-na-internet-como-colocar-no-trabalho>. Acesso em primeiro de novembro de 2016.