

EQUIPE DE GESTÃO E PROFESSORES:

5 ESTRATÉGIAS PARA REUNIÕES E MOMENTOS TENSOS DE INTERAÇÃO COM FAMÍLIAS



Roberta Bento

Taís Bento



COM ROBERTA E TAÍS BENTO

Apesar de todo o esforço da equipe de gestores da escola e da dedicação dos professores, ainda existem famílias insatisfeitas com a forma como as aulas estão sendo conduzidas, com o desconto oferecido, com as ferramentas da tecnologia propostas.

Embora a maior parte dos alunos já tenha conseguido se adaptar à proposta de ensino remoto que sua escola está oferecendo, as famílias de fato seguem enfrentando desafios enormes de ordem psicológica, financeira ou emocional. E isso vai continuar a se refletir na relação entre pais e professores/coordenação.

Provavelmente vocês também já tenham se adaptado à nova rotina de explicar milhares de vezes aquilo que já foi enviado em áudio, vídeo e texto: os horários, as atividades, as opções de contato para responder dúvidas.

O desafio maior passa a ser como lidar com aqueles pais que perdem o controle no momento de interagir com a escola. Alguns por personalidade que já era mais desafiadora, outros, pelo desequilíbrio emocional que enfrentam neste momento.

Uma pesquisa feita pela Universidade British Columbia, no Canadá, revelou que preparar todos os colaboradores da empresa para lidar com momentos de explosão dos clientes ajuda a reduzir estresse para o funcionário, para a empresa e para o próprio cliente.





Sabemos que durante esse período difícil que estamos passando, tanto a equipe de coordenação quanto os professores têm convivido diariamente com a dificuldade de autocontrole dos pais de alunos.

Ao estar preparado para lidar com momentos de explosão de um pai/mãe, o professor/coordenador tem menor risco de sofrer depressão, estresse emocional e de transferir os problemas para a relação com o aluno. O retorno vem também para imagem da escola, que pode ser muito prejudicada por um pai/mãe ou funcionário insatisfeito.

Para ajudar a superar momentos de extrema tensão ao falar com um pai/mãe que se coloca de forma rude, trouxemos 5 estratégias que vão ajudar sua equipe a passar pelos momentos tensos de interação com essa família.



1 Não reaja. Responda!

Reagir implica em basear sua atitude ou fala na forma em que você foi abordada/o.

Responder pressupõe manter o foco no equilíbrio, naquilo que você acredita e pratica, sem deixar que a outra pessoa determine suas atitudes. Nossa reação natural a um insulto inesperado é partir para o contra-ataque.

A pesquisa da Universidade British Columbia revelou que um ataque verbal de um pai rude viola o senso de dignidade e respeito do professor ou coordenador. Isso desencadeia uma série de fortes emoções negativas que geram uma reação inconscientemente exacerbada por parte de quem está ouvindo os insultos, mesmo que normalmente ela seja uma pessoa equilibrada. Esteja preparado para evitar o olho-por-olho. Este é o pior momento para tentar provar que você não leva desaforo para casa.

Reagir à altura só vai tornar a reação do pai ainda mais incisiva. Respirar fundo é a melhor maneira de ganhar alguns segundos essenciais para manter seu próprio equilíbrio emocional e evitar que você assuma o papel de agressor na situação. para a escola.

Manter a calma permite que você mantenha o foco no comportamento do pai/mãe ao invés de perder totalmente o controle da situação. Caso esteja muito difícil manter a calma, o melhor a fazer é se afastar e buscar ajuda para que outra pessoa encerre a conversa até que o pai/mãe retome o equilíbrio.



lembrando que...

Caso a situação de agressividade ocorra na comunicação escrita com os responsáveis, jamais responda de imediato. Interrompa aquela atividade por alguns minutos e faça algo pessoal que ajude a espairar. De preferência, faça algo que envolva movimento. Isso vai ajudar a relaxar a tensão e manter a calma, não deixando que a agressão atinja você pessoalmente. Quando você voltar para responder, foque em fatos, sem uso de adjetivos ou explicações detalhadas. Encerre colocando-se à disposição para ajudar e peça ajuda de um par no caso de uma próxima interação com essa família.



2 Não leve para o lado pessoal

Em quase cem por cento das vezes, o pai/mãe está bravo com algum acontecimento que chegou a ele já com interpretações distorcidas. Ou está insatisfeito com alguma determinação da escola que, por algum motivo, impacta a vida pessoal do aluno ou da família. Pode ser a data de um evento ou a solicitação de algum material para atividades extras, por exemplo, que se tornaram difíceis de serem atendidas, e por isso geram frustração aos pais ou ao filho. Durante períodos de estresse prolongado, como estamos vivendo por conta do Covid-19, emoções como medo, ansiedade e inquietação estão afloradas. Por esse motivo, os pais têm reagido de forma mais agressiva, mesmo em situações mais simples de serem resolvidas. Qualquer pequeno movimento se torna a gota d'água para muitas famílias. É melhor que já estejamos preparados para não tomar como pessoais algumas palavras e formas mais duras com que somos abordados. Praticar a empatia é a melhor forma de reverter a interação para uma conversa amigável e calma. Reconheça a importância do que aquele pai/mãe está tentando transmitir e mostre que você ouviu a mensagem que ele tentou passar. Todos querem sentir que foram ouvidos. Não deixe que sua forma de se comunicar seja ditada pelo estado emocional do seu interlocutor.



lembrando que...

caso a conversa tenha sido agendada pelo responsável e você já saiba que o assunto envolve estresse ou tensão, peça ajuda para que um par ou alguém da coordenação participe da reunião junto com você.



3 Escute com atenção e, se for o caso, peça desculpa

Pais que estão com as emoções à flor da pele precisam de um momento para expressar seus sentimentos. Não importa o quanto possa parecer sem sentido o que está sendo dito, ouça com atenção. Demonstre que deu importância ao que foi dito parafraseando alguns trechos da fala do pai quando a palavra estiver com você. Por exemplo, “entendi que foi muito difícil para você saber que a Marina brigou com a colega ontem.” Caso tenha ocorrido qualquer falha por parte da escola, ainda que não exatamente sua, peça desculpa. Essa atitude baixa imediatamente a agressividade do seu interlocutor e a conversa vai fluir mais tranquila desse ponto em diante.



lembrando que...

Lembrando que... a forma como você olha ou se posiciona enquanto escuta os pais transmite mais informação do que muitas palavras. Mantenha sempre o contato visual e os braços descruzados, demonstrando estar aberta para aquela conversa.



4 Mantenha-se seguro e consciente do seu valor

Em alguns casos, você vai precisar se colocar de forma mais firme, assumir seu papel e ser assertivo. Se o pai/mãe mantém o mesmo discurso, sem dar oportunidade para que você coloque seu ponto de vista, vai chegar o momento em que você terá que se colocar. Seja claro e demonstre segurança. Seja firme, sem deixar que emoções negativas dominem você. Apresente alguns detalhes sobre o fato que está em sendo discutido, demonstrando assim que você conhece a situação. Momentos assim não são fáceis, mas trazem uma oportunidade única para que esse pai/mãe passe a ser um defensor da escola, depois de superada a crise que o levou àquela explosão. Use a legislação ou fundamentação sobre a proposta pedagógica da escola, se for o caso. Isso vai dar maior credibilidade à sua fala e seu profissionalismo ficará marcado para sempre na cabeça dos pais.



lembrando que...

caso as palavras ou comportamento dos pais sejam inadequados e ultrapassem o limite do respeito, não hesite em interromper a reunião e sugerir que retomem em um outro momento, quando o pai/mãe estiver mais equilibrado. Linguagens ofensivas, insultos pessoais, qualquer tipo de discriminação ou ameaça devem ser tomados como sinal de que é hora de interromper a conversa.



5 Resolva o problema

Uma fórmula infalível para desarmar um pai/mãe que estejam em um momento de agressividade é envolvê-lo na resolução do problema que gerou o estresse. De forma tranquila, pergunte qual seria uma solução para a questão que o deixaria satisfeito. Dois aspectos positivos vão surgir: o pai/mãe não espera por essa pergunta, o que ajuda a desarmar a postura inicial e você passa a ter um parâmetro do que realmente ele espera. Grandes chances de que a proposta do pai seja algo viável, até mais simples do que você teria imaginado. Mas caso não seja algo factível, você demonstra que ouviu, coloca quais seriam os empecilhos para seguir o caminho que ele propôs como solução e pede um tempo para buscar maneiras de resolver a questão. Caso você já tenha no momento alguma sugestão, apresente como tendo sido pensada a partir da sugestão que o pai ofereceu. Isso aumenta muito o interesse em ouvir sua proposta e a tendência em concordar com ela.



lembrando que...

em algumas situações, a ética não vai permitir que o pai/mãe que trouxe a reclamação participe ou acompanhe as ações da escola para resolver o problema. Especialmente em momentos de crise, como a pandemia que estamos vivendo, é normal que as famílias tentem exigir respostas ou atitudes que a escola não tem ou não pode oferecer no prazo exigido pela família. Quando for este o caso, explique a delicadeza da situação, coloque a posição da escola de forma assertiva e mantenha-se firme dentro daquilo que representa valores inegociáveis para a escola.