



# Motivos de Reclamações Frequentes Sobre Pais: Transformando Problemas em Parcerias

**A**o lhe pedirem que se lembrasse de problemas com pais, uma professora do Tennessee relatou a seguinte experiência:

– Uma mãe se destacou. Ela reclamou para o diretor que eu não estava dando atenção suficiente para o seu filho. Ele era muito infantil, pois ainda tinha acessos de raiva no segundo ano do ensino

básico. Sua mãe esperava que eu lhe desse atenção individual em tudo: certificar-me de que ele havia copiado e entregue as tarefas de casa, e assim por diante. Ela era uma mulher grande, intimidadora, e um dia entrou em minha sala e disse que tinha

que conversar comigo.

Eu pensei: *Essa não!* – mas sorri e lhe perguntei como poderia ajudá-la. Ela saíra do emprego e queria ser voluntária em minha classe. Fiquei surpresa, mas disse que sim.

Depois de algumas semanas passamos a conversar bastante. Ela me disse que admirava muito o que eu fazia e que não

**Patricia A. Duncan**

tinha idéia de quão difícil era ensinar! Que bênção resultou daquela situação inicialmente ruim!

A maioria dos professores pode se lembrar de histórias parecidas, com ou sem um final feliz.

A matéria da capa da revista *Time* de fevereiro de 2005 documentou o aumento da pressão em cima dos educadores nos Estados Unidos.<sup>1</sup> Alunos desafiam a autoridade, e pais confiam menos nos professores. Os funcionários da escola acabam lidando com alunos e pais de modo mais melindroso e com menos imparcialidade do que algumas décadas atrás.

Os problemas assumem muitas formas: pais desorganizados que perdem as tarefas, mães indecisas e pais irritados, e logicamente pais ausentes que nunca aparecem para coisa alguma. Escolas particulares recebem pressão ainda maior, com os alvos acadêmicos elevados e expectativas de que o mau comportamento “não deveria acontecer em escolas cristãs”.

Richard Arends, no livro *Learning to Teach*, menciona dois estudos que indicam que professores querem um relacionamento com os pais que “inclua tanto preocupação pela criança como apoio para o programa educacional, mas ao mesmo tempo, muitos professores não querem

que os pais interfiram em suas salas de aula”.<sup>2</sup> Vamos considerar algumas maneiras através das quais podemos promover a parceria entre pais e professores estabelecendo um relacionamento e uma estrutura positiva para evitar divergências, estando prontos para possíveis confrontações, e mostrando empatia e paciência durante a resolução de conflitos.

### **Evite Problemas: Estabeleça Antecipadamente Relacionamento e Estrutura**

Como profissional encarregado de sua sala de aula, você precisa estabelecer o estilo de relacionamento no início do ano para conseguir relacionamentos positivos com os pais. Se possível, consiga uma lista dos alunos que estarão em sua sala antes do fim do ano escolar e copie as fotos da classe da professora anterior para levar para casa. Use essas ferramentas como motivo de oração durante as férias de verão.

Entre em contato com as famílias antes do ano escolar começar. Harry e Rosemary

Wong, no livro *The First Days of School*,<sup>3</sup> incentivam professores do jardim da infância e da pré-escola a marcarem visitas nos lares, quando apropriado, e levarem convites para os pais participarem da Casa Aberta no início do ano escolar, incluindo uma lista dos materiais que devem prover. Facilitar a transição significa muito para os pais.

**E**u mando um cartão postal escrito à mão para os meus alunos do quinto ano convidando-os para a reunião de orientação um dia antes de começarem as aulas. Por um período de duas horas, os pais trazem os filhos para arrumarem o material em suas carteiras e armários. Uso o tempo para conhecer os pais e começar a travar amizades.

Depois do início das aulas, nossa Casa Aberta “De Volta às Aulas” oferece outra oportunidade para um bom começo com os pais. Os alunos não participam dessa reunião noturna. Em um pequeno discurso me apresento, mencionando minha formação profissional e experiência de ensino. Depois de delinear meus regulamentos sobre notas, tarefa e disciplina, distribuo o calendário e converso sobre o currículo. Saliento maneiras como podem apoiar e



ajudar seus filhos e insisto que entrem em contato comigo se perceberem o início de algum problema.

**A**o fazer este tipo de reunião, comunique aos pais de que maneira os informará sobre o que estiver acontecendo na sala de aula. Talvez, envie um informativo semanal junto com as tarefas corrigidas. Se possível coloque o informativo no site da escola, e deixe as tarefas do dia gravadas na secretária eletrônica da escola. Se nenhum dos dois for possível, imprima cópias extras para serem enviadas para casa através das crianças. Diga aos pais como e quando podem entrar em contato com você. Você aceitará ligações telefônicas em casa, ou preferirá que deixem uma mensagem durante o período escolar, avisando a que horas você pode ligar de volta.

Convide também os pais para se envolverem na sala de aula de modo específico. Decida quanto ajuda deseja, tendo em mente seu próprio nível de conforto na presença de outros adultos na sala de aula enquanto você ensina. Em algumas escolas é difícil recrutar ajuda, enquanto em outras, os pais estão ansiosos por ajudar. A escola onde eu ensino tem um programa obrigatório de participação familiar, por isso os pais freqüentemente escolhem participar na sala de aula para cumprir com as suas horas de voluntariado enquanto apóiam seus filhos.

A comunicação positiva e clara com os pais estabelecerá uma atmosfera para se conseguir relacionamentos positivos durante o ano inteiro e evitar muitos problemas.

### **Prepare-se para Problemas: Pesquise, Documente e Planeje**

Em um mundo ideal, os professores não teriam problemas com pais, mas realisticamente falando, num mundo caído, a questão é mais no sentido de *quando* do que *se*. A oração e o relacionamento pessoal com o Senhor sustentam o preparo do professor. Siga o conselho de Paulo: “Revesti-vos de toda a armadura de Deus, para poderdes ficar firmes contra as ciladas do diabo; porque a nossa luta não é contra o sangue e a carne.” Efésios 6:11, 12.<sup>4</sup>

Depois, estabeleça um plano para usar quando for necessário. Bill Gallagher, professor e administrador na Califórnia por 40 anos, dá as seguintes dicas:

1. Evite discutir problemas ao ser interrogado em um ambiente informal como na porta do ônibus escolar ou num encontro

## **Conselhos para Administradores**

Estruture a prevenção de problemas com pais com dois elementos principais:

1. Uma Casa Aberta “De Volta às Aulas” com os pais no início do ano escolar.
2. Uma reunião de pais e mestres depois do primeiro trimestre.

Nosso distrito tem feito isso por 40 anos e vale a pena. “Como diretor vi uma queda dramática no nível de descontentamento dos pais depois que começamos esse programa”, diz Bill Gallagher, educador na Califórnia por 40 anos.

### **Dicas de Sucesso:**

Reunião “De Volta às Aulas”

- Marque essa reunião nas primeiras semanas de aula.
- Nenhum aluno deve participar.
- Os professores se identificam e apresentam o currículo.
- Incentive os pais a manterem contato e a expressarem suas preocupações o mais cedo possível.

Reunião de Pais e Mestres

- Exige comprometimento da parte de todos os funcionários.
- Facilite o agendamento para famílias com mais de um aluno.
- Mostre o progresso positivo do aluno. Amostras de trabalhos do aluno ajudam.
- Dê oportunidade para a equipe pai-professor reforçar pontos fracos.
- Sugira que alunos da 4ª série em diante participem para acentuar o lado positivo.

ocasional no mercado. Aproveite esses encontros iniciais para marcar uma reunião.

2. Esteja preparado com informação documentada sobre os problemas de comportamento ou respostas às questões sobre por que certa nota foi dada ao aluno.

3. Seja positivo e escolha suas palavras cuidadosamente. Se você der a entender que não gosta do aluno, tudo estará perdido.

4. Assegure aos pais que você quer o melhor para o aluno e que gostaria de estabelecer um sistema entre o lar e a escola para resolver o problema.

5. Se os pais tiverem fama de comportamento difícil, faça a reunião no escritório do diretor ou vice-diretor. Informe o administrador sobre o problema conforme for expresso pelo pai. Se possível, você

deve dirigir a reunião. Persista na questão de encontrar uma solução simples e viável com a qual todos possam se comprometer. A reunião deve ser a mais curta possível, sem dar a impressão que não se importa com o problema. Se a criança é razoavelmente madura, permita que esteja presente, pois às vezes os pais não compreendem toda a questão apenas através da criança.

6. Se apropriado, explore a possibilidade de oferecer testes especiais. Se for indicado, o administrador pode incentivar os pais a autorizarem.

7. Se os pais não se aproximarem de você, use sua intuição e cuidadosa observação para detectar o descontentamento. Tome a iniciativa e simplesmente sugira uma reunião com os pais depois das aulas. Isto abrirá as portas para descobrir o que está na mente deles e demonstrará atenção.

***A comunicação positiva e clara com os pais estabelecerá uma atmosfera para se conseguir relacionamentos positivos durante o ano inteiro e evitar muitos problemas.***

**S**e você é um professor novo, aprenda a cultura da sua escola. Familiarize-se com os regulamentos da escola sobre prováveis questões difíceis como disciplina, notas, e regras de vestuário. Se a sua escola publicar um manual para pais, estude-o cuidadosamente. Por mais de 50 anos o comitê da nossa escola esclareceu regulamentos sobre muitos aspectos da vida escolar. É de inestimável valor ser capaz de direcionar os pais ao manual quando eles não estão administrando suas preocu-

## Como profissional encarregado de sua sala de aula, você precisa estabelecer

### o estilo de relacionamento no

### início do ano para conseguir

### relacionamentos positivos com os

### pais.

pações de acordo com os regulamentos.

Nosso manual para pais também esclarece passos detalhados para a Resolução de Conflitos, baseadas em Mateus 18:15-17, que declara: “Se teu irmão pecar contra ti, vai argüi-lo entre ti e ele só. Se ele te ouvir, ganhaste a teu irmão. Se, porém, não te ouvir, toma ainda contigo uma ou duas pessoas, para que, *pele depoimento de duas ou três testemunhas, toda palavra se estabeleça*. E, se ele não os atender, dize-o à igreja; e, se recusar ouvir também a igreja, considera-o como gentio e publicano.”

Se você é novo na escola, verifique também se existem assuntos que os pais jamais querem que sejam discutidos com os alunos ou que sejam discutidos do modo recomendado como: puberdade, sexualidade, aborto ou prevenção contra álcool e drogas. Se estes são assuntos que aparecem no currículo recomendado, você precisa conversar com os pais sobre a importância de prover aos filhos fatos sobre esses assuntos sensíveis em contexto cristão.

### Processe os Problemas: Ore por Empatia, Demonstre Paciência

Meus filhos um dia frequentaram a escola em que agora sou professora, e eu me lembro de inconscientemente ter dado trabalho para os professores.

Certa manhã, a professora da pré-escola do meu filho me ligou e disse: – O Brian está aqui comigo. – Eu não entendi porque ela me ligou até que me informou que não era dia de aula! Como mãe tipicamente desorganizada, eu havia perdido o bilhete dela, ou deixado de lê-lo, ou simplesmente esquecido da reunião de professores naquele dia. Havia muitas razões para a minha sobrecarga, pois estava ajudando a administrar os negócios da família e criando três filhos. As famílias de hoje têm vida

ainda mais frenética e precisam de nossa paciência.

Além disso, às vezes eu era superprotetora. Quando me ofendia pelo modo como meus filhos eram disciplinados, frequentemente conversava com outros pais em vez de ir diretamente ao professor.

Se você é pai ou mãe, pense nas vezes em que discordou dos professores de seus filhos, nos incidentes que lhe deixaram frustrado e nos eventos que o levaram a sentir raiva. Vamos encarar o fato de que pais não são objetivos. São, compreensivelmente, como as mães tigres defendendo seus filhotes.

Daniel Goleman, no livro *Emotional Intelligence*, diz que a empatia é a raiz da compaixão, e que pessoas que possuem o talento de sentir empatia e relacionar-se com os outros “podem ser excelentes professores”.<sup>5</sup> Eles possuem boas habilidades para ler os sinais não verbais de expressão facial, linguagem corporal e tom de voz para deduzir o que a pessoa está sentindo. Espelhar essas emoções é muito importante para neutralizar uma situação tensa.

– Tenho certeza que se ela fosse minha filha, eu sentiria o mesmo, – você pode dizer a um pai frustrado. Expressar compreensão estabelece o fundamento para a comunicação. Quando as emoções se apaziguarem, você pode apresentar seu ponto de vista. Você terá maior chance de ser ouvido. Normalmente os dois podem adquirir discernimentos que não tinham antes e melhorar a parceria para ajudar o aluno.

É necessário ter paciência para resolver desacordos. O processo pode continuar por dias ou semanas. Nutra a si mesmo. Ventile as emoções em oração ao Senhor e encontre um confidente que o ouça. Busque conselhos com o diretor ou um professor experiente que possa lhe suprir sabedoria. Humilhe-se perante o Senhor, pedindo a Ele que lhe mostre se você tem errado. Peça desculpas às pessoas envolvidas, se for apropriado. Para a resolução de conflitos siga os passos baseados na Bíblia descritos anteriormente.

Quando tudo acabar, siga em frente, perdendo a si mesmo e aos outros, e usando as lições aprendidas para melhorar seu ensino.

Caso esteja lidando com pequenas irritações ou com grande explosão emocional, saiba que problemas com pais fazem parte do ambiente de trabalho. Evite o maior número possível de problemas, estabelecendo relacionamento e estrutura positivos. Prepare-se para possíveis questões pesquisando a cultura de sua escola e

documentando áreas delicadas. Processe conflitos com empatia, oração e paciência. Lembre-se que Deus está atuando em nossas escolas.

Alguns anos atrás, uma de minhas alunas deliberadamente feriu outra criança durante o recreio. Como deixei de entrar em contato com os pais imediatamente, eles se sentiram traídos. Apesar de não ter sido uma emergência médica, a situação poderia ter provocado fortes sentimentos se tivesse sido com a minha filha. Percebi isto depois e pedi desculpas. Aprendi uma lição valiosa como nova professora, mas os pais perderam a confiança em mim.

Nas semanas seguintes as duas meninas continuaram a ter conflitos. Tentei manter os pais informados, mas não melhorou nosso relacionamento. O pai desabafou sua frustração no telefone. Eu temia a reunião de pais e mestres. A diretora tinha se envolvido durante a situação e sentiu que eu havia reparado meu erro. Ela prometeu orar.

Quando o pai se assentou à mesa da reunião, para minha surpresa, ele se desculpou. Fiquei muito aliviada e agradecida ao Senhor por Sua intervenção. Com a ajuda de Deus, trabalhamos juntos durante o resto do ano como parceiros para o bem da criança.

**Patrícia A. Duncan**  
é professora da 5ª série  
na Eugene Christian  
School em Eugene,  
Oregon, EUA.



### REFERÊNCIAS

1. Nancy Gibbs, “Parents Behaving Badly”, revista *Time* 165:8, p. 40, 42.
2. Richard I. Arends, *Learning to Teach* (Boston: McGraw-Hill, 1998), p. 460.
3. Harry K. e Rosemary T. Wong, *How to Be an Effective Teacher: The First Days of School* (Mountain View, Calif.: Harry K. Wong Publications, Inc., 1998), p. 103.
4. Todos os textos bíblicos creditados à Versão Almeida Revista e Atualizada no Brasil, CD-Rom Bible Works7.
5. Daniel Goleman, *Emotional Intelligence* (New York: Bantam Books, 1995), p. 118, 119.