

INTERAÇÃO COM A PLATÉIA

INTERACTION

Antonio Pazin Filho

Docente. Departamento de Clínica Médica. Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP.
Correspondência: Centro de Estudos de Emergências em Saúde – CEES - Rua Bernardino de Campos, 1000 - 14015-030 Ribeirão Preto – SP apazin@fmrp.usp.br

Pazin Filho A. Interação com a platéia. Medicina (Ribeirão Preto) 2007; 40 (1): 42-50

RESUMO: A aula teórica deve ser adaptada às necessidades da platéia não só na sua elaboração como também em tempo real, durante a apresentação. São discutidas as técnicas de comunicação verbal e não-verbal que permitem ao palestrante a compreensão das necessidades da platéia e aquelas que permitem intervenção para direcionar a atenção e facilitar a retenção.

Descritores: Interação; técnicas. Comunicação Verbal; técnicas. Comunicação não Verbal; técnicas. Aula Teórica. Educação Médica.

*A palavra é metade de quem pronuncia e
metade de quem a escuta.*
Michel de Montaigne

1- INTRODUÇÃO

Por maior que seja o preparo de uma aula teórica, aplicando-se as técnicas ressaltadas em outros capítulos deste Simpósio, nunca se poderá prever totalmente a situação concreta em tempo real. Vários fatores podem influenciar o decorrer da aula e ela deverá ser ajustada para as condições encontradas, dentro dos limites das possibilidades.

Este capítulo tem a finalidade de discorrer sobre as técnicas que podem ser utilizadas para se adaptar o conteúdo que está sendo transmitido às necessidades da platéia em tempo real. Entenda-se esta adaptação no sentido amplo. Ela pode compreender desde a necessidade de interrupção precoce da aula com

conseqüente limitação do conteúdo transmitido, até a ampliação do mesmo ou a mudança do tipo de recurso auxiliar que será utilizado. Também pode ser necessário que detectemos um ponto da aula que não foi bem compreendido, rerepresentando o conteúdo sob uma nova abordagem.

Este tipo de abordagem é facilmente compreendido em atividades de aplicação, como aulas práticas, mas considerada desnecessária ao se transpor o conceito para aulas teóricas, que são consideradas “fixas”. Depois de preparada a aula, caso a platéia seja modificada, nada pode ser feito. Um outro conceito arraigado é que a aula teórica é uma situação de transmissão unilateral de conhecimento. De um lado está o palestrante em caráter ativo, transmitindo o conhecimento, e do outro a platéia em atitude passiva de recebimento. A situação de uma aula teórica é melhor compreendida como uma interação entre o palestrante e a platéia, na qual existe troca constante de comunicação de vários níveis.

2- O “CAMPO DE BATALHA”

Para interagir com a platéia, será necessário ter adequado campo visual e estar posicionado na sala de aula de modo que possa ser visto por todos os espectadores. Também é importante que seu posicionamento não limite sua gesticulação ou seu acesso aos recursos audio-visuais que se está empregando. Determinados posicionamentos praticamente obrigam o palestrante a ficar voltado durante toda a apresentação para a tela de projeção, muitas vezes segurando microfone e apontador laser.

A distribuição de alunos na sala de aula será influenciada por diversos fatores, incluindo a disposição das cadeiras, condições de iluminação e climatização e o número de pessoas presentes. Todos estes fatores podem ser alterados pelo palestrante ou pelos organizadores do evento de modo a garantir condições ideais. Se se pretende interagir com a platéia, garanta que seus recursos audio-visuais não exijam condições de iluminação que limitem a observação da platéia.

Muitas vezes não temos controle sobre a disposição da sala ou dos equipamentos, mas isto pode ser influenciado. Chegue cedo no local da apresentação, não só para garantir que seu recurso audio-visual vai funcionar adequadamente, mas principalmente para se familiarizar com o ambiente, ter uma noção da extensão que terá que cobrir para ter “feed-back” não-verbal, ter noção do grau de iluminação. Aproxime-se do púlpito e veja quais serão suas condições de trabalho. Além de tudo, estas técnicas são ansiolíticas para o palestrante.

3- O CONCEITO DE PLATÉIA

Por falta de um termo melhor, nos referimos ao conjunto de alunos como platéia, muito embora este termo seja definido nos dicionários brasileiros como conjunto de espectadores. Espectador, aquele que assiste, reforça ainda mais aquela conotação passiva de alguém que só recebe a informação.

Um conjunto de pessoas que assiste a uma aula teórica está longe de ser uma população passiva. O conceito de passividade atribuído a esta população origina-se do fato de que na maior parte da aula, esta população não se expressará verbalmente, sendo que a comunicação verbal virá do palestrante. O fato de não haver comunicação verbal constante não significa que outras formas de comunicação não estejam ocorrendo.

Existem várias formas de comunicação. Por dependermos da comunicação verbal para a transmissão organizada e sistematizada da maior parte do nosso conhecimento, passamos a associar comunicação com verbalização. No entanto, apenas uma pequena parte de nossa comunicação é realizada verbalmente quando nos encontramos frente a frente com outras pessoas. Ao mesmo tempo que transmitimos e recebemos estímulos verbais, também estamos transmitindo e recebendo diversos outros estímulos, através de nossa postura, nossos gestos, expressões faciais e atitudes. Estes outros estímulos são agrupados no termo comunicação não-verbal.

Estes estímulos são muito importantes para a nossa compreensão do que se passa ao nosso redor. A guisa de exemplo, todos já vivenciamos situações em que uma pessoa nos diz uma coisa, mas sua atitude corporal não é condizente com o conteúdo do que está sendo dito, sendo muitas vezes exatamente o oposto. Ao contrário da linguagem verbal, este tipo de linguagem é de um plano mais inconsciente e, muito mais relacionado com aquilo que verdadeiramente queremos transmitir. Tanto isto é verdade, que na situação descrita, apesar de estarmos ouvindo uma coisa, provavelmente ficaremos em dúvida ou teremos certeza de que é exatamente o oposto. A credibilidade do que comunicamos é influenciada 7% pelas palavras que dizemos, 38% pelo tom de voz e 55% pela linguagem corporal. Apesar de ser muito mais relacionada ao plano inconsciente, podemos aprender a identificar este tipo de linguagem tanto nas pessoas com que interagimos como em nós mesmos, o que nos permite modular nossas próprias respostas.

Um outro aspecto da platéia deve ser descrito. O termo platéia depreende uma noção de conjunto, uma entidade coletiva. Embora isto seja verdade, deve-se ter presente que esta entidade coletiva apresenta uma ligação muito tênue em alguns aspectos, nos quais preponderam as características individuais de seus componentes, e muito coesa em outros, quando se observará reações comuns a todos os seus componentes e pode-se ter a sensação de estar interagindo não com indivíduos, mas com o conjunto. Grande parte do sucesso de uma aula teórica é garantir que realmente estejamos lidando com uma platéia e não com um conjunto de espectadores. Ao garantirmos uma entidade coletiva, temos maior flexibilidade de trabalho e isto facilita com que alcancemos nossos objetivos. Quando falhamos em manter o grupo coeso, passamos a ter que nos ajustar às necessidades indi-

viduais de nossos espectadores, o que é impossível na maioria das situações. Este é mais um dos fatores que nos força a ter um tempo determinado de aula, pois por maior técnica que empreguemos, não conseguiremos manter a coesão do grupo indefinidamente.

4- INDICADORES

Como podemos ter noção do andamento de uma aula teórica? A maioria das pessoas acredita que este retorno só pode ser obtido quando a aula terminou. Na verdade, a resposta a esta pergunta acontece a cada momento na aula, ao prestarmos atenção ao comportamento e atitudes da platéia.

Existem diversos tipos de indicadores, todos baseados na percepção das mensagens verbais e não-verbais que a platéia emite para o palestrante. Um ponto que deve ser ressaltado de antemão é que não existe um indicador que atenda todas as nossas necessidades de “feed-back”, pois muitos deles sofrem influência de aspectos culturais e individuais, podendo ter conotações distintas em diferentes contextos. Isto implica que devemos ter um conhecimento de vários indicadores para compormos uma resposta conjunta do que está se passando com a platéia.

Outro aspecto vantajoso do conhecimento de diversos indicadores é que alguns são mais apropriados para contatos mais próximos, em pequenos grupos e outros se aplicam para aspectos mais gerais, que persistem mesmo em grupos maiores.

A Tabela I resume as principais características da comunicação não-verbal e verbal dos indicadores que serão apresentadas a seguir.

4.1- Comunicação Não-Verbal

O estudo da comunicação não-verbal é amplo, envolvendo psicologia, zoologia e sociologia entre múltiplas áreas. Ela tem ganhado muita atenção em áreas de negociação, tendo sido incluída em cursos de administração, principalmente em áreas de gestão de pessoas e gerenciamento de conflito. Por maior que seja a importância do tópico, o que procuraremos apresentar neste artigo são princípios, atraindo a atenção para o tema e apresentando vantagens e limitações do seu uso.

Postura corporal, movimentação de ombros, braços, pernas, cabeça e olhos e noções de limites de espaço do indivíduo são as bases para a comunicação não-verbal. Em que se pese o valor deste tipo de comunicação em outras situações, ao se observar a platéia no contexto da aula teórica, muitos destes movimentos são limitados.

A postura é um exemplo de fácil compreensão da importância deste tipo de observação. Ela é um indicador muito consistente do interesse e receptividade dos espectadores. Indivíduos que estão acompanhando o que está sendo transmitido e que se encontram receptivos às idéias colocadas assumem uma postura de atenção. Posicionam-se corretamente na cadeira, voltam-se para a frente, mantem o olhar no palestrante e muitas vezes “mimetizam” alguns dos movimentos ou completam palavras do palestrante. Esta postura demonstra sincronia. Um segundo tipo de postura é a daquele indivíduo que não concorda com o que está sendo dito, que se posiciona com braços ou pernas cruzadas, mantem um olhar “discordante” no palestrante e geralmente busca a opinião de outros colegas para discutir o que está sendo dito. É interessante observar que apesar de discordante, este indivíduo está prestando extrema atenção ao que está sendo dito e, na maioria das vezes, interromperá a aula em algum ponto para perguntas. O último tipo característico é aquele que não está prestando atenção, que desvia constantemente o olhar, está entediado, busca outros tipos de estímulo como livros, cadernos ou computadores e consulta frequentemente o relógio para avaliar o término da aula.

Deve ficar claro que estes tipos são tipos extremos, com o intuito didático de demonstrar que a postura é a percepção do conjunto de várias características, muitas vezes não informativas quando isoladas. Diversos outros tipos de postura podem ser identificados. Além disso, o interesse do aluno é algo volátil que pode ser estimulado e as mudanças de postura são um indicador muito mais preciso do que a observação em situação estanque. Pode-se avaliar isto quando em determinado ponto da aula tocamos num assunto de grande interesse, observando-se as mudanças de postura para posições mais atentas. Outro ponto importante a ser mencionado é que mudança de postura propicia com que modifiquemos nossa receptividade para um determinado assunto. Isto pode ser explorado de várias formas em apresentações. O exemplo mais simples consiste no intervalo entre duas aulas, quando a simples movimentação na sala modifica a disposição do grupo, o que constitui uma excelente tática para trabalhos prolongados. Outro exemplo mais elaborado está no uso de maquetes que circulem pela sala. Ao ter que segurar e examinar a maquete, o aluno terá que alterar a sua posição, descruzando braços e ajeitando-se na cadeira. Esta simples movimentação pode alterar a disposição de aprendizado.

Tabela I – Níveis de Comunicação para Indicadores e Técnicas de Interação

	Comunicação	
	Não-Verbal	Verbal
Indicadores – o que se observa na platéia	<ul style="list-style-type: none"> • Postura – índice de sincronia; alterações de postura podem favorecer alterações da receptividade da informação • Movimentação de braços – de utilidade limitada; geralmente traduzem necessidade de feed-back • Movimentação da cabeça – limitado em interpretação por aspectos culturais • Musculatura ocular – impossibilidade de simular; bom indicador para avaliar a concordância das informações coletadas 	Perguntas <ul style="list-style-type: none"> • Originadas por diversos motivos • Avaliar a adequação ao contexto e o melhor momento de responder • Antes de responder, verificar se houve compreensão adequada • Direcionar a pergunta para a platéia e certificar-se de que todos acompanham antes de responder • Não deve interromper a linha de raciocínio ou comprometer a duração da atividade
Técnicas de Interação – intervenções que o palestrante faz para garantir a atenção da platéia	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidade depende da congruência entre o que é transmitido verbalmente e a postura corporal do palestrante • Deve-se garantir espaço e liberdade para se expressar não-verbalmente. • A movimentação e gesticulação do palestrante podem ser recursos para ampliar a retenção e atrair a atenção 	Perguntas <ul style="list-style-type: none"> • podem ser utilizadas para recapitulação e introdução de novos temas; para se avaliar o acompanhamento da linha de raciocínio e para atrair a atenção de membros dispersos da platéia • Recursos para auxiliar a retenção repetição, sinonímia e exemplificação

Movimentação de braços, pernas e ombros são de valor limitado na observação de platéias, embora possam ser informativos. Geralmente podem ser avaliados no conjunto de uma postura. Um detalhe importante que merece destaque, no entanto, diz respeito à solicitação de perguntas por parte da platéia com o elevar do braço. A elevação do braço é um gesto comum para significar que se pretende fazer uma pergunta ou interrupção. Ao observarmos este sinal, devemos deixar claro que percebemos, mesmo que não pretendamos interromper naquele momento a apresentação para perguntas. Sinalize que percebeu, verbal ou não-verbalmente e retorne ao espectador no momento propício. Lembre-se que o adulto necessita de “feed-back”.

A movimentação da cabeça é um indicador útil para se ter noção de acompanhamento e de concordância com o que está sendo dito. De todos os movimentos é aquele sobre o qual temos maior controle voluntário e, por isso, é limitado ao se interpretar o comportamento inconsciente do indivíduo. Outro fator descri-

to como limitante é que sofre influência cultural, sendo que, em alguns países, o elevar e abaixar a cabeça repetidamente, traduzido como sinal de concordância em culturas ocidentais, assume apenas a conotação de se estar acompanhando o que está sendo dito.

A observação do olhar dos espectadores é limitada em muitas situações pelas condições de iluminação e tamanho da platéia, mas quando possível é muito informativo. A musculatura facial responsável pelo olhar é extremamente conectada ao nosso estado de humor e não passível de controle. É utilizada em algumas situações para se dizer se o indivíduo está ou não mentindo. O maior exemplo que se pode observar disto é aquela situação em que o aluno está totalmente perdido sobre o que está sendo dito, mas tenta simular que está prestando a atenção para não desagradar o palestrante. Ele consegue simular a postura atenta anteriormente descrita, acompanhar a movimentação do palestrante pela sala com a cabeça e esboçar um sorriso de quem está entendendo, mas o seu olhar entrega a falta de compreensão.

4.2- Comunicação verbal

No capítulo sobre Características do Aprendizado do Adulto foram expostas duas formas de comunicação verbal. Naquele contexto, enfatizou-se que estas formas de comunicação podem ser originadas da necessidade de integração do conhecimento ao repertório prévio. No presente contexto, serão exploradas outras situações que podem originar perguntas e as diversas formas de como elas podem ser interpretadas e conduzidas.

Um primeiro aspecto a ser ressaltado é que perguntas devem ser esperadas e não devem ser evitadas. Muitos palestrantes, principalmente quando são mais inexperientes, temem perguntas por insegurança quanto ao conteúdo do que está sendo transmitido. O medo de não ser capaz de responder uma pergunta coloca o palestrante numa situação defensiva, fazendo com que evite confrontar olhares com a platéia, transmita excesso de conteúdo ou postergue ao máximo a oportunidade de responder as perguntas. Quando uma pergunta é inevitavelmente colocada, no entanto, ele geralmente é incapaz de respondê-la, mesmo que tenha noção do conteúdo e o fluxo da aula se degenera.

Lidar com esta situação de ansiedade antecipatória é muito importante. Alguns pontos podem ser ressaltados que auxiliam neste contexto. Em primeiro lugar, o fato de se estar dando uma aula não implica que o palestrante seja obrigado a conhecer todo o assunto. Caso seja inquerido sobre um tópico para o qual não se sente confiante, não há problema em admitir o desconhecimento do assunto. No entanto, estas situações são raras, pois geralmente o palestrante conhece melhor o assunto que qualquer outra pessoa presente. Em segundo lugar, quanto maior for a interação com a platéia, menor será o receio de perguntas. Geralmente as perguntas são realizadas do meio para o final da apresentação, quando o palestrante teve tempo para se habituar com a platéia e aprender com os indicadores que está recebendo constantemente dela. Baseado nestas respostas, já podemos ter uma idéia do tipo de perguntas que serão feitas e planejar como respondê-las.

Outro aspecto interessante de perguntas é que elas podem ser originadas por diversos motivos. Podem ser fruto da necessidade de esclarecer algum ponto que não foi bem compreendido, da necessidade de se recapitular a informação oferecida até o momento para recapitulação ou, simplesmente, da necessidade de retorno (“feed-back”).

Qualquer que seja a pergunta realizada, o primeiro cuidado é averiguar se ela diz respeito ou não ao tema em questão. Devemos ter sempre presente os objetivos a serem cumpridos na apresentação e caso a pergunta não esteja relacionada, devemos contextualizar em que momento ela será melhor explorada e retornar ao tema da aula.

Caso a pergunta esteja relacionada, deve-se avaliar em seguida se o ponto em que ela está sendo feita é o melhor momento para ser respondida. Se o assunto é pertinente a um ponto que ainda vai ser abordado, deve-se novamente contextualizar, solicitar ao aluno que aguarde o momento adequado e, caso a pergunta não seja respondida durante a apresentação, que ele a coloque novamente. Isto nos garante a continuidade da linha de raciocínio. Toda vez que se utiliza deste recurso, no entanto, deve-se ter presente a necessidade de respeito que o aluno espera do palestrante. O aluno vai aguardar que a pergunta seja respondida e o palestrante pode perder a confiança necessária para outras apresentações se o aluno entender que ele “fugiu” da pergunta. Por isso, é muito importante voltar ao aluno que fez a pergunta no momento em que se aborda o tema e solicitar se ele está satisfeito ou necessita de informação complementar.

Quando se responde uma pergunta, um primeiro aspecto é se ter certeza que se compreendeu o que está sendo perguntado. O palestrante está vinculado a uma linha de raciocínio no momento em que é interrompido para que seja feita a pergunta, que pode ser diferente da linha de raciocínio do aluno. Isto pode ocasionar que ele tenha uma compreensão diferente e não atenda às expectativas do aluno. Além disso, neste momento a pergunta é um excelente indicador do grau de acompanhamento da linha de raciocínio da aula e da compreensão e elaboração do seu conteúdo. Prestar atenção na pergunta tem não só a finalidade de se ter recursos para respondê-la, mas também está nos dando “feed-back” para ajustarmos a aula. Dependendo da natureza da pergunta, pode ser necessário recapitular ou explicar novamente alguns conceitos antes que se avance com o conteúdo.

Outro ponto ao responder uma pergunta é lembrar que, apesar da dúvida ter sido colocada por um indivíduo, estamos lidando com uma entidade coletiva que deve ser mantida. Dependendo da posição do aluno na sala de aula, a pergunta pode não ser ouvida por todos os demais. Deve-se garantir que todos os presentes escutaram e entenderam a pergunta a ser respondida para se evitar que a aula degenera para uma interação somente entre a pessoa que fez a pergunta e o

palestrante. Para isto, o palestrante pode repetir a pergunta antes de respondê-la, garantindo através da coesão da compreensão da platéia a excelente oportunidade de aprendizado proporcionada pela pergunta.

Uma forma interessante de se manter a interação é redirecionar a pergunta para a platéia. Voltaremos a este assunto nas técnicas de interação.

Oportunas para auxiliar o andamento da aula ou não condizentes com nossos objetivos no momento, nenhuma pergunta é inapropriada. Ao lidar com uma pergunta, mesmo que seja para dizer que não irá respondê-la naquele momento, exponha a importância da pergunta. Lembre-se que o adulto necessita de “feed-back”.

Nunca é demais enfatizar que a pergunta não deve interromper a linha de raciocínio da aula, que é crucial para a transmissão de conteúdo que se pretende. Alguns palestrantes, ao responderem perguntas, se desviam do objetivo e se perdem em ilustrações de conceitos. Responda as perguntas de modo objetivo, escolhendo os termos para ser o mais acurado possível, sem se desviar. Não está errado ilustrar com uma história ou situação pitoresca, desde que se tenha tempo. O que se ressalta é que se deve ter a noção de quando isto está sendo útil para a platéia. A aula deve ter começo, meio e fim. Se ao responder perguntas não conseguimos finalizar a aula no tempo necessário, devemos reavaliar nossa tática de aproximação.

5- TÉCNICAS DE INTERAÇÃO

Interagir com a platéia pode ser didaticamente dividido em dois tipos. Um primeiro componente é aquele em que se utiliza as técnicas para se garantir que a mensagem entregue seja a mais clara e congruente possível. Um exemplo desta situação é adequar o tom de voz, a postura e os gestos de modo a enfatizar o que está sendo dito e garantir que o que está sendo dito seja claro, objetivo, integrado com a ilustração dos recursos áudio-visuais. Em suma, é todo aquele cuidado que o palestrante tem consigo mesmo para ajustar seu comportamento de modo a garantir a atenção e compreensão da platéia.

Um segundo componente é muito mais elaborado e diz respeito às técnicas que se utilizam para se “sondar” a platéia. São intervenções utilizadas pelo palestrante para atrair a atenção, direcionar o pensamento ou identificar possíveis incongruências. Incluem-se aqui as técnicas para se manter a coesão do grupo.

Qualquer que seja o componente, eles utilizam também comunicação verbal e não-verbal. A Tabela 1 resume as principais características da comunicação não-verbal e verbal das técnicas de interação que serão apresentadas a seguir.

5.1- Comunicação Não-Verbal

A interação não-verbal com a platéia é tão importante que em grandes congressos, utilizam-se recursos de se projetar a imagem do palestrante em telões, juntamente com os recursos audiovisuais empregados. Observar as expressões faciais e os gestos do palestrante garante à platéia confiança no palestrante e permite que ela seja adequadamente conduzida pela linha de raciocínio.

O primeiro ponto a ser ressaltado é que devemos estar conscientes do nosso comportamento não-verbal. Lembre-se que apenas 7% da confiabilidade do que estamos transmitindo será feito pelo que dizemos, enquanto o restante é dependente do nosso tom de voz e linguagem corporal (vide referência 6). Adeque a sua postura e tom de voz àquilo que está sendo transmitido é importante e totalmente dependente da percepção do seu próprio comportamento. Um modo fácil de se obter este efeito é com a movimentação natural das mãos, “traduzindo” o que estamos dizendo, como por exemplo, “agarrando” o conceito que estamos querendo firmar com a posição da mão fechada em punho. Para se utilizar este recurso, deve-se ter as mãos livres e para isto é importante que não tenhamos que segurar microfone ou fiquemos presos à apontadores laser. O uso adequado destes recursos será incluído no capítulo sobre recursos áudio-visuais.

O posicionamento do palestrante na sala de aula pode ser muito informativo do seu estado de humor. O exemplo mais clássico são os casos em que o palestrante se sente tão ameaçado pela platéia que permanece posicionado junto ao púlpito ou na mesma região da sala como fera acuada. Algumas vezes estas posturas viciosas estão relacionadas com porções da platéia que o palestrante identifica com menos ameaçadora. Este tipo de posicionamento transmite insegurança e garante com que a platéia não confie no que está sendo dito. Importante ressaltar que algumas vezes a posição na sala de aula é algo em nada relacionado à insegurança, sendo ocasionada, por exemplo, pela extensão do microfone. Nestas situações, o contexto e o restante da postura corporal não são congruentes com a situação de ansiedade.

Quando observamos, no entanto, que nosso posicionamento está traduzindo nossa insegurança, devemos procurar nos movimentar ao longo da sala. A movimentação não deve interferir com os recursos áudio-visuais, embora não seja errado cruzar momentaneamente o fecho de luz da projeção. Desde que feito de modo natural, isto não implica em distúrbio e não deve ser utilizado como desculpa para se ficar restrito a um ponto da sala.

A movimentação pode ser um recurso interessante também para se garantir a coesão do grupo. Ao identificarmos, por exemplo, que alguns alunos estão conversando no fundo da sala, podemos ir nos deslocando gradativamente naquela direção. Esta “invasão” do espaço já é motivo suficiente para que a atenção seja desviada para o palestrante. Um outro exemplo interessante do adequado uso de movimentação é quando alguém entra na sala durante a apresentação. A atenção da platéia é naturalmente desviada para a direção da pessoa que entra, mas o palestrante pode capturar novamente a atenção deslocando-se para a entrada da sala e voltando posteriormente para o ponto em que estava.

5.2- Comunicação Verbal

5.2.1- Direcionando perguntas para a platéia

Previamente foram discutidos os cuidados necessários para se responder perguntas. O palestrante também pode e deve formular perguntas para a platéia, que podem atender a diversos objetivos. Ilustraremos estes objetivos em três situações:

Situação I - Atrair a atenção do grupo. Durante uma apresentação, elaboramos a aula de forma a cobrir vários tópicos. Cada um destes tópicos devem ser delimitados, de modo que a platéia perceba de modo consciente ou inconsciente que se está migrando para um novo tópico. Uma forma de se garantir este objetivo é recapitular rapidamente o que foi dito e se introduzir o novo tópico na forma de uma pergunta. Um exemplo: “pelo que expusemos até agora, perguntas podem ser utilizadas após uma recapitulação para introduzir um novo tema. Quais seriam outras formas de se utilizar perguntas?”.

Situação II - Uma outra forma de se utilizar perguntas é sondar se platéia está acompanhando nossa linha de raciocínio. Suponha que durante uma apre-

sentação, diversos indicadores não-verbais lhe dão a impressão de que a platéia não está acompanhando o que está sendo dito, mas você ainda tem dúvidas se deve explicar novamente algum dos conceitos ou se deve prosseguir. Uma forma de se fazer isto é realizar uma pergunta de fácil resposta, para se observar quantas pessoas respondem verbal ou não-verbalmente. “Anteriormente foi dito que podemos introduzir um novo tópico utilizando-se uma pergunta. O que deve ser feito antes de se realizar a pergunta?”.

Situação III – Atrair a atenção de membros específicos da platéia. Perguntas não devem ser utilizadas como ameaça. Em hipótese alguma devemos passar a mensagem: “Preste atenção naquilo que eu estou dizendo, pois senão você vai ter que responder a uma pergunta!”. Lembre-se que o adulto teme a exposição. De que forma podemos então utilizar perguntas para garantir a atenção de membros específicos da platéia? Suponha que durante uma apresentação alguns membros da platéia sentados no fundo da sala estão conversando de modo a atrapalhar o restante da sala. Você deve interromper este tipo de distração para garantir o fluxo da aula. Uma das técnicas para isto seria se deslocar ao longo da sala, aproximando-se devagar, de modo previsível do grupo que conversa, mas em diversas situações isto não é possível. Uma alternativa para isto são perguntas direcionadas a pessoas próximas, que estão prestando atenção e que poderão respondê-las. Ao direcionarmos a atenção da sala para uma região próxima ao grupo, interromperemos a conversa na maior parte das vezes.

Alguns princípios devem ser obedecidos na elaboração e condução de perguntas. Um primeiro ponto é ter presente que a pergunta é uma sonda, um recurso para interação e direcionamento da aula. Nunca se conseguirá no curto espaço de tempo que temos numa aula, ter uma compreensão profunda do grau de aprendizado de qualquer aluno. As perguntas devem ser simples, diretas, de fácil resposta. Devemos ter certeza de que o aluno seja capaz de responder a pergunta. O adulto não gosta de se expor. Considere a Situação II, por exemplo. A pergunta realizada não irá nos garantir que houve retenção do conteúdo em profundidade, mas simplesmente que estão nos acompanhando.

Outro ponto importante: quando fizer uma pergunta, dê tempo para a platéia respondê-la. Coloque a pergunta de modo objetivo, facilmente compreensível

e de preferência, repita a pergunta. Após isto espere que alguém responda, mas esteja preparado para caso isto não ocorra. Uma vez feita a pergunta, ela deve ser respondida.

Finalmente, algumas vezes somos interrompidos por uma pergunta da platéia que é extremamente interessante. Podemos garantir que todos tenham escutado a pergunta ao repetí-la e podemos redirecioná-la para a platéia, esperando que alguém interrompa e responda. Caso isto não ocorra, devemos responder em seguida.

5.2.2- Recursos para auxiliar a retenção

Todas as dificuldades para transmissão de conhecimento em uma aula teórica foram ilustradas no capítulo sobre Conteúdo. Considerando-se que nossa capacidade de transmitir alguma informação é muito limitada, existem técnicas de interação que ampliam esta capacidade de retenção.

Ampliar a retenção pode ser conseguido com ilustração, seja ela na forma de histórias, exemplos ou recursos audio-visuais. Mas uma das formas mais efetivas é através de interação.

Uma técnica relativamente simples é muito adequada para quando se quer fixar uma definição ou conceito. Suponha que um dos seus objetivos seja que o aluno seja capaz de enumerar os usos de perguntas por parte do palestrante. Isto pode ser enfatizado utilizando-se a Situação I descrita acima, mas a cada vez que se realizar a recapitulação, repete-se os usos anteriores. Uma variante desta modalidade é utilizar o conceito e sua definição como sinônimos durante a apresentação. Assim, em determinado ponto da aula, podemos dizer: “a obstrução aguda total de uma artéria coronariana por trombo, ou seja, o infarto agudo do miocárdio...”, seguida em uma nova oportunidade “já que o infarto é a tradução na maior parte das vezes da obstrução completa de uma artéria coronariana por trombo...” e assim por diante, de forma a vencer pelo cansaço. É muito mais eficaz que se projetar o conceito no início da aula e assumir que todos compreenderam.

Outra forma é elaborar a aula de modo que tenhamos exemplos de situações nas quais queremos

que a platéia identifique o conceito. Podemos apresentar uma situação clínica, por exemplo, e perguntar para a platéia se aquela situação preenche determinado critério. Esta é uma situação delicada, muitas vezes mal utilizada. Deve-se ter cuidado para que as respostas que vamos obter sejam objetivas, de preferência guiando a platéia para o sim ou não. Suponha a seguinte situação:

“Paciente masculino, 60 anos, tabagista e hipertenso, com neoplasia de próstata ressecada há 1 ano, apresentando dor precordial há 6 horas, sudorese fria e crepitação pulmonar bilateral”.

Ao se realizar uma pergunta para identificação e interação, ela deve ser objetiva, de modo a fixar. Não se tem como objetivo que o aluno dê uma resposta elaborada, mas sim que preste atenção na definição. Seria muito pouco útil realizar a pergunta: “Vocês acham que é infarto?”. Muito mais adequado seriam várias perguntas, sucessivas, garantindo respostas objetivas, mas que direcionem a atenção de forma a reter o conteúdo. Por exemplo: “Quais seriam os antecedentes deste paciente que reforçariam a sua hipótese de infarto?”, “A duração do episódio de dor é condizente com a hipótese?”, “Qual seria o achado de exame físico que implicaria em pior prognóstico?”.

Perceba que nestas perguntas, as respostas seriam objetivas: “tabagismo e hipertensão”, “sim” e “crepitação pulmonar”. De forma simples, orientamos a platéia como explorar o caso e já ilustramos e reforçamos os conceitos anteriormente transmitidos, garantindo ao mesmo tempo que ela não se disperse. Após cada resposta da platéia, estamos livres para elaborar e ilustrar mais cada um dos tópicos, pois garantimos que eles estão centrados naquele ponto.

Em suma, interagir com a platéia compreende fatores relacionados à percepção do comportamento do palestrante, de modo a tornar clara e coerente a mensagem que pretende passar, do comportamento da platéia, para que se possa ajustar a aula de acordo com a reação detectada e, finalmente, intervenções de diversas naturezas que o palestrante pode executar para garantir a motivação e aumentar a retenção.

Pazin Filho A. Interaction. Medicina (Ribeirão Preto) 2007; 40 (1): 42-50.

ABSTRACT: The lecture must be adapted to the spectators' needs not only during its elaboration, but also in real time during the presentation. We discuss techniques of verbal and non-verbal communication that can be implemented to understand the spectators' needs and that allow the presenter to intervene to direct the attention and facilitate the knowledge retention.

Keywords: Interaction; techniques. Verbal Communication; techniques. Nonverbal Communication; techniques. Lecture. Education, Medical.

REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 1 - Alley M. The craft of scientific presentations: critical steps to succeed and critical errors to avoid. Blacksburg, VA: Springer; 2003.
- 2 - Galbraith MW. Adult learning methods: a guide for effective instruction. 1st ed. Malabar, FL: Robert E. Krieger Publishing; 1990.
- 3 - Instructor's manual for advanced cardiac life support. 2nd ed. Dallas, Tex: American Heart Association; 1988.
- 4 - Nierenberg GI, Calero HH. How to read a person like a book. 2nd ed. Philadelphia, PA: Barnes & Nobles; 2001.
- 5 - Pazin Filho A, Scarpelini S, Schmidt A. Análise qualitativa da elaboração e apresentação de aulas teóricas por alunos de pós-graduação da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – Universidade de São Paulo. Medicina (Ribeirão Preto) 2007; 40 (1): 51-62.
- 6 - Pease A. Body language: how to read other's thoughts by their gestures. 10th ed. Sidney, Australia: Camel Publishing; 1988.
- 7 - Rogers A. Teaching adults. 3rd ed. Philadelphia, PA: Open University Press; 2002.
- 8 - Weissman J, Kaszubski B. Absolute beginner's guide to winning presentations. Indianapolis, ID: Que Publishing; 2004.

Recebido em 07/11/2006

Aprovado em 13/03/2007