

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL EFETIVA/EFICAZ EM SALA DE AULA: PERCEPÇÃO DO DOCENTE DE ENFERMAGEM¹

Rosely Kalil de Freitas Castro Carrari de Amorim², Maria Júlia Paes da Silva³

¹ Artigo derivado da dissertação - Percepção dos docentes de graduação em enfermagem sobre seu comportamento comunicativo não verbal em sala de aula, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem na Saúde do Adulto, da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EEUSP), em 2012.

² Mestre em Enfermagem. São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: roselykalil@usp.br

³ Doutora em Enfermagem. Professora Titular da EEUSP. São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: juliaps@usp.br

RESUMO: Com o objetivo de conhecer a percepção dos docentes de enfermagem sobre o que é a comunicação não verbal efetiva e eficaz em sala de aula, este estudo exploratório, descritivo, de campo e qualitativo foi realizado em três *campi* de uma universidade particular em São Paulo, com a filmagem de 11 docentes, que totalizou 220 minutos, e posterior entrevista, que também foi gravada. Como resultados, surgiram duas categorias: Visão de si próprio, com as subcategorias Surpresa sobre si mesmo, Reconhecendo-se positivamente, e Reconhecendo-se negativamente; e Comunicação não verbal adequada para docentes, com as subcategorias Dando *feedback* ao aluno, Complementando o verbal, e Não contradizendo o verbal. Concluímos que a maioria dos sinais não verbais emitidos pelos docentes foi percebida como adequada, sendo, porém, confirmada a necessidade de capacitação para identificar sinais não verbais em todas suas dimensões.

DESCRIPTORES: Enfermagem. Comunicação em saúde. Comunicação não verbal. Ensino. Docentes.

EFFECTIVE/EFFICACIOUS NONVERBAL COMMUNICATION IN THE CLASSROOM: THE PERCEPTION OF THE NURSING LECTURER

ABSTRACT: This exploratory, descriptive, qualitative and field study aimed to investigate the nursing lecturers' perception of what effective and efficacious nonverbal communication in the classroom is. The study was undertaken in three campuses of a private university in São Paulo, and involved the filming of 11 lecturers, totaling 220 minutes, with a later interview, which was also recorded. As results, two categories appeared: The vision of oneself, with the subcategories Surprise about oneself, Recognizing oneself positively, and Recognizing oneself negatively; and Appropriate nonverbal communication for lecturers, with the subcategories: Giving feedback to the student, Complementing the verbal communication, and Not contradicting the verbal communication. We conclude that the majority of the nonverbal signals emitted by the lecturers was perceived as appropriate, although the need for training in order to identify the nonverbal signs in all their dimensions was perceived..

DESCRIPTORS: Nursing. Health communication. Nonverbal communication. Teaching. Faculty.

COMUNICACIÓN NO VERBAL EFICAZ/EFICIENTE EN EL AULA: AUTO- PERCEPCIÓN DEL PROFESOR DE ENFERMERÍA

RESUMEN: Con el objetivo de conocer la percepción de los profesores de enfermería acerca de lo que es eficaz y eficiente la comunicación no verbal en el aula, este estudio exploratorio, descriptivo y de campo cualitativo se llevó a cabo en tres campus en una universidad privada de São Paulo, con el fusilamiento de 11 profesores, un total de 220 minutos, y posterior entrevista, que también fue registrada. Como resultado, emergieron dos categorías: Información general de sí mismo con las subcategorías Sorpresa de ti mismo, Reconociendo a ti mismo de manera positiva, y Reconociendo usted negativamente, y La comunicación no verbal apropiada para los profesores, con las subcategorías Dar retroalimentación al estudiante, Como complemento a la verbal y No contradice la verbal. Llegamos a la conclusión de que la mayoría de las señales no verbales de los maestros fue percibido como adecuado, siendo, sin embargo, confirmó la necesidad de capacitación para identificar las señales no verbales en todas sus dimensiones.

DESCRIPTORES: Enfermería. Comunicación en salud. Comunicación no verbal. Enseñanza. Docentes.

INTRODUÇÃO

A comunicação não verbal efetiva e eficaz, entre interlocutores, é considerada aquela que encoraja a fala do outro, porque demonstra aceitação e respeito, enquanto na comunicação não verbal ineficaz os comportamentos dos interlocutores, provavelmente, enfraquecem a conversação.¹

A comunicação não verbal ocorre na interação pessoa-pessoa, excluindo-se as palavras por elas mesmas, ocorrendo por meio de gestos, posturas corporais, silêncio, expressões faciais, orientações do corpo, singularidades somáticas, naturais ou artificiais, organização dos objetos no espaço e até pela relação de distância mantida entre os indivíduos. Representa cerca de 93% de nossa comunicação, pois, por meio dos estudos dos sinais não verbais da comunicação humana, desenvolvidos na psicologia social, sabemos que, numa interação, apenas 7% do significado é transmitido pelas palavras, que 38% é transmitido por sinais paralinguísticos e que 55% é transmitido por sinais do corpo, daí sua importância.¹

Podemos classificar a comunicação não verbal segundo suas dimensões, a saber: paralinguagem, cinésica, proxêmica, características físicas, fatores do meio ambiente e tacêsica. A seguir, apresentam-se características de cada dimensão.¹

1) Paralinguagem, compreende todo e qualquer som produzido por nosso aparelho fonador, mas que não faz parte do sistema sonoro da língua que usamos; pode demonstrar sentimentos, características da personalidade, atitudes, formas de se relacionar com as pessoas e o autoconceito; são sinais que a voz produz, dando ritmo, intensidade e entonação ao discurso, além de grunhidos como "ah", "er", "uh", ruídos vocais de hesitação, tosses de tensão, suspiros, etc.; 2) Cinésica é a linguagem do corpo, com seus movimentos, gestos manuais, movimentos de membros, meneios de cabeça e expressões faciais; 3) Proxêmica, está relacionada ao uso que fazemos do espaço, a distância mantida entre os interlocutores da relação, indicando o tipo de relação existente entre os mesmos, as diferenças de *status*, as preferências, as simpatias e as relações de poder; 4) Características físicas são a forma e a aparência do nosso corpo, que transmitem informações como faixa etária, sexo, origem étnica e social, estado de saúde, etc., assim como objetos que usamos e que também demonstram nosso autoconceito (joias, roupas, tipo de carro, entre outros) e as relações que mantemos (aliança e anel de graduação, por exemplo); 5) Fatores ou características do meio ambiente estão relacionados à

disposição dos objetos no espaço, além das características do próprio espaço, como a cor, a forma e o tamanho; e 6) Tacêsica, envolve a comunicação tátil, ou seja, a pressão que é exercida durante o toque, assim como o local e a maneira como se toca, além da idade, do sexo, do espaço pessoal, da cultura e das expectativas de relacionamento dos comunicadores da relação.¹

Nas relações interpessoais, a comunicação não verbal desempenha quatro funções básicas: complementa, ratifica e reforça a comunicação verbal; substitui a comunicação verbal; contradiz a comunicação verbal; e demonstra sentimentos.¹

A comunicação não verbal, na docência, embora muito estudada, ainda é carente de estudos intervencionistas mais atuais e tem sido explorada sob alguns aspectos importantes como, por exemplo, um estudo realizado com docentes de enfermagem,² que explorou uma das funções do não verbal: a demonstração de sentimentos. A referida pesquisa objetivou verificar se havia diferença na percepção dos sentimentos dos alunos pelos professores antes e depois da apresentação explicativa sobre o tema. Para alcançar o objetivo traçado, foi apresentado um vídeo aos docentes, com alunos de enfermagem, solicitando-se que preenchessem um questionário identificando os sentimentos mostrados no vídeo (mascararam-se os reais motivos da apresentação). Depois de preenchido o instrumento inicial, foi feita uma apresentação explicativa de 10 minutos, definindo os tipos de comunicação (verbal e não verbal) e as funções da comunicação não verbal, bem como os sentimentos com figuras que ilustravam os sentimentos dos alunos, para uma melhor compreensão, e dando exemplos de alguns sinais que podem ser observados no aluno em sala de aula. O vídeo foi apresentado novamente, sendo solicitado novo preenchimento do instrumento. Os resultados encontrados apontaram diferença nessa identificação de sentimentos, em geral, após a apresentação explicativa, ou seja, os professores identificaram os sentimentos dos alunos, porém, somente depois de direcionada sua atenção para a comunicação não verbal (com exceção do sentimento medo, que não se alterou).

Outro estudo³ que merece destaque foi realizado com enfermeiras educadoras (que, como os docentes de enfermagem, exercem o papel de educadoras em relação a outros membros da equipe de enfermagem). Esse estudo descreveu como deve ser preparada uma apresentação, desde o conteúdo até a escolha do material audiovisual e a prepara-

ção do ambiente, além de discorrer sobre a arte da facilitação. Esclareceu que um bom facilitador faz perguntas focadas, questões desafiadoras, escuta mais do que fala e serve de guia para a discussão em grupo. Os autores acrescentaram que um facilitador usa as ferramentas de questionamento, o silêncio e a paráfrase, além de dicas não verbais. Enfatizaram, ainda, que outra ferramenta essencial do facilitador, ou apresentador, é sua voz.

No processo de ensino-aprendizagem, o docente desempenha um papel fundamental e, para que a aprendizagem transcorra de maneira adequada, ele precisa ter domínio sobre todo o processo comunicativo. Educadores afirmam que o homem não é uma ilha: é comunicação. Desse modo, o docente não pode se colocar na posição do ser superior que ensina um grupo de ignorantes, mas sim na posição humilde daquele que comunica um saber relativo a outros, que possuem outro saber relativo.⁴ É com a comunicação adequada, fazendo-se entender e entendendo o outro, no caso, o aluno, com o uso efetivo de seu não verbal, que o docente terá mais chances de atingir seus objetivos educacionais e de interação.

Outros educadores fazem uma reflexão sobre a construção cultural do conhecimento e sobre a escola como tendo um comprometimento político de caráter conservador e inovador que se expressa, também, no modo como esse mesmo conhecimento é compreendido, selecionado, transmitido e recriado.⁵ No que tange à construção cultural do conhecimento, pode-se afirmar que, sem uma comunicação adequada entre docentes e discentes, ou seja, sem o uso adequado da comunicação não verbal, há sérias implicações sobre a construção que pode ser feita desse conhecimento e que, inevitavelmente, interfere na compreensão, seleção, transmissão e recriação do mesmo.

É na construção do conhecimento, por meio do uso docente da comunicação não verbal adequada, que se desenvolve todo o processo de ensino-aprendizagem. A aprendizagem pode ser considerada como um processo integrado, em que a pessoa em sua integralidade (intelecto, afetividade e sistema muscular) se mobiliza de maneira orgânica, tratando-se, assim, de um processo qualitativo (em que a pessoa fica melhor preparada para novas aprendizagens, com uma transformação estrutural de sua inteligência), e não apenas quantitativo (com um aumento numérico do conhecimento).⁶

A aprendizagem é individual, ou seja, ninguém aprende pelo outro, ou, ainda, o professor

não pode obrigar o aluno a aprender, pois a aprendizagem acontece no aluno e é realizada por ele,⁶ mas o docente pode motivar o aluno para o aprendizado por meio do uso adequado de sua comunicação não verbal, por exemplo, com uma entonação de voz estimulante, aproximando-se do aluno durante seus questionamentos, olhando-o com interesse e voltando-se para ele, ou utilizando-se de gestos que ilustrem sua fala.

Apesar de amplamente abordada no processo de ensino-aprendizagem em estudos que se voltam para o docente,^{2,3} para o discente,⁷⁻⁸ para o processo comunicacional como facilitador do ensino e da aprendizagem⁹⁻¹¹ e do ensino da própria comunicação aos discentes,¹² a comunicação ainda tem escassez de estudos em que os docentes indiquem como pode ser sua própria comunicação,³ especialmente a não verbal e no ensino de enfermagem.

O objetivo proposto para este estudo foi o de conhecer a percepção dos docentes de enfermagem sobre o que é a comunicação não verbal efetiva e eficaz em sala de aula.

MÉTODOS

Estudo de caráter exploratório, descritivo e de campo, com abordagem qualitativa, realizado em uma universidade de esfera administrativa privada que possuía quatro *campi* na cidade de São Paulo, sendo que em três deles havia o Curso de Graduação em Enfermagem nos períodos matutino e noturno.

Os dados foram coletados no segundo semestre de 2011 e a universidade que sediou a pesquisa possuía 18 docentes de graduação em enfermagem; todos foram convidados a participar do estudo. Entretanto, foi filmada e entrevistada uma amostra de 11 docentes, que atendiam aos critérios de inclusão, ou seja, os docentes convidados deveriam ministrar pelo menos uma disciplina para algum dos semestres do Curso de Graduação em Enfermagem, sendo excluídos da amostra: enfermeiros que prestavam serviços para a instituição, que não eram docentes e enfermeiros docentes que ministravam aulas em outros cursos que não o de enfermagem.

Este projeto de pesquisa teve aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EEUSP), respeitando-se os preceitos éticos da pesquisa com seres humanos, conforme a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, processo

n. 1.049/2011/CEP-EEUSP, SISNEP CAAE n. 0054.0.196.251-11, tendo sido encaminhado para a coordenadora do Curso de Enfermagem da universidade que sediou da pesquisa.

Após aprovação, os possíveis sujeitos/docentes foram contatados por meio de seus e-mails, fornecidos pela coordenadora do Curso de Enfermagem. Por meio do contato via e-mail, foi feito o convite formal, além de ter sido dada uma explicação clara e sucinta sobre a pesquisa; àqueles sujeitos que disponibilizaram contato telefônico, a pesquisa também foi esclarecida por telefone.

A coleta de dados constou de três momentos distintos: o primeiro deles foi a filmagem da aula, o segundo, a reprodução do trecho filmado da aula para a observação do docente sobre seu próprio desempenho não verbal, e o terceiro, a entrevista gravada em gravador digital.

Foi agendada individualmente uma data, com os docentes que aceitaram participar, para que fosse assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e realizada a filmagem da aula. Os dados foram coletados conforme o horário de aulas instituição, nos dias e horários em que as disciplinas eram ministradas pelos docentes participantes.

A filmagem é apontada como uma técnica que documenta momentos ou situações do universo pesquisado, particularmente interessante para lidar com planos de imagem e comunicação. O vídeo tem a função de registrar dados, pois sempre que algum conjunto de ações humanas, complexo e difícil de ser descrito compreensivamente por um único observador, desenrola-se e, especialmente, em relação às expressões faciais, obtêm-se juízos mais corretos quando se utilizam expressões filmadas para observar.¹³⁻¹⁵

Nesse primeiro momento, após ter decorrido o tempo de 30 minutos do início da aula, a filmagem foi iniciada (considerando-se que, nos 30 minutos iniciais, há um período de "aquecimento", quando o docente ou ainda faz a chamada dos alunos, ou dá algum recado, antes do início efetivo da aula). Os docentes foram, primeiramente, filmados um a um, durante uma de suas aulas expositivas da disciplina escolhida, por cerca de 20 minutos ininterruptos, num enquadramento de meio corpo (superior), considerando que é nele em que é apresentada a maior parte dos sinais não verbais.

O foco da pesquisa e da filmagem foi única e exclusivamente o docente e, para tanto, vale reforçar que a filmadora foi posicionada para captar apenas o docente; os alunos estavam de costas e

não apareceram na filmagem. Aos alunos foi explicado sobre a pesquisa, seu objetivo e que não apareceriam na filmagem, por não serem o foco da mesma no momento.

Num segundo momento, foi agendado com cada docente um dia para o trecho filmado de sua aula fosse assistido juntamente da pesquisadora, que explicou ao docente que sua filmagem poderia ser assistida uma segunda vez, caso julgasse necessário.

No terceiro momento, foi realizada uma entrevista formal semiestruturada, gravada com uso de um gravador digital, pois a entrevista qualitativa fornece dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação, com o objetivo de compreender detalhadamente as crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos.¹⁶

O roteiro de perguntas da entrevista foi o seguinte: 1) Como você se viu na filmagem?; 2) O que você observou da sua comunicação não verbal?; e 3) Como você acha que pode ser a comunicação não verbal adequada de um docente em sala de aula?

Os falas obtidos por meio da entrevista formal gravada, a partir do roteiro semiestruturado, foram transcritos na íntegra e analisados à luz da análise de conteúdo.¹⁷

RESULTADOS

Participou da pesquisa um total de 11 docentes da instituição sediadora, com tempo médio de docência de 18 anos, sendo o mínimo de sete anos e o máximo de 29 anos. A mesma microexpressão pode ter significados muito diferentes em diversos contextos,¹⁸ daí a necessidade de, inicialmente, descrever o contexto em que os docentes foram filmados.

O ambiente onde ocorreu a filmagem de todos os docentes foi composto de uma sala de aula, com as carteiras dos alunos dispostas da maneira tradicional, enfileiradas, sendo que em dois, dos três campi, as carteiras ficavam muito unidas, dificultando o trânsito livre do docente em sala de aula e com pouca opção de mobilidade para algum outro tipo de disposição dos móveis na sala. Posicionada perto de um quadro branco, havia uma mesa de apoio para o docente, que geralmente ficava em um dos lados da sala, ora à esquerda, ora à direita, a depender da sala e oposta à porta de entrada da mesma. Cada docente trazia um

computador pessoal e usava-se o quadro branco, muitas vezes, para projeção de *slides*, por meio de um monitor conectado a ele. Esse quadro branco também era utilizado para explicar a matéria.

É importante esclarecer que, segundo a coordenação do Curso de Enfermagem desta instituição: “o uso de jaleco é opcional em sala de aula”.

A partir da análise das entrevistas dos docentes, surgiram duas categorias, explicitadas a seguir: 1) Visão de si próprio e 2) Comunicação não verbal adequada para docentes.

A categoria 1) Visão de si próprio trouxe respostas para a questão 1) Como você se viu na filmagem? E para a questão 2) O que você observou na sua comunicação não verbal?, conjuntamente, uma vez que formaram as categorias descritas e apresentadas nas figuras 1 e 2.



Figura 1 - Representação da categoria 1) Visão de si próprio. São Paulo-SP, 2012

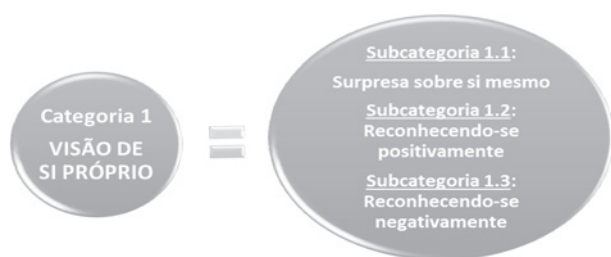


Figura 2 - Representação da subcategoria 1.1) Surpresa sobre si mesmo. São Paulo-SP, 2012

Surpresa sobre si mesmo

Nessa categoria, os docentes se surpreendem ao se verem filmados, sendo que alguns tiveram uma surpresa que retratou uma visão positiva de si mesmo (Visão surpreendente e positiva de si mesmo), enquanto outros tiveram uma visão negativa de si mesmo (Visão surpreendente e negativa de si mesmo).

Seguem os exemplos de falas dos docentes mais representativos e que melhor ilustram cada uma das subcategorias. Entre parênteses, listam-se todos os entrevistados que apresentaram falas pertencentes à cada uma das categorias.

Visão surpreendente e positiva de si mesmo (E1 e E9)

Na filmagem eu me vi com uma postura bastante técnica, é [...] especialmente configurado pelo uso do jaleco e [...], com mais naturalidade do que eu pensava. Achei que seria mais estranho me ver na filmagem (E1).

Visão surpreendente e negativa de si mesmo (E2, E5 e E11)

[...] nossa, eu me achei muito séria [...] eu pensei que eu fosse mais alegre, dando aula [...]. Minha expressão facial muito séria, muito incisiva, durona [...]. Tonalidade de voz, nem tanto. Eu pensei que ainda fosse um pouco mais alta, né? [...] mas a minha postura, postura de velha... [risos]. [...] me achei uma velha, gorda. Sei que estou gorda, mas me achei uma velha, gorda... aquelas professoras velhas cocoroca, né? [...] (E2).

Reconhecendo-se positivamente

Nessa categoria, o docente referiu sobre si mesmo um bom desempenho ao ministrar sua aula, conforme esperado ou imaginado, e que isso não lhe surpreendeu. Além do exemplo de fala docente mais representativo, também listamos, entre parênteses, os entrevistados cujas falas pertencem à cada uma das categorias (E3, E4, E5, E6, E7, E8, E10).

Eu me vi de forma adequada. Eu consegui perceber que eu tenho um olhar firme, consigo ter uma comunicação que eu considerei efetiva com os alunos. Mas, ao mesmo tempo, se eu tiver um olhar punitivo, eu sou bem incisiva. Então, eu consegui perceber que..., que é satisfatório. Embora eu ache que eu tenha que tomar cuidado com essa questão de, de repente, ser incisiva em alguns questionamentos que talvez o outro não considere tão importante (E6).

Reconhecendo-se negativamente

Nessa categoria, houve um docente se reconheceu com um desempenho que trouxe algum aspecto negativo ao ministrar sua aula, diferente do desempenho esperado ou imaginado por ele, e que isso não lhe surpreendeu. A seguir, um trecho de sua fala:

[...] *basicamente isso que eu coloquei em termos de postura, né? A minha postura muito dura... eu ando duro. Isso todo mundo fala. Eu tenho um andar duro. Meu corpo, ele não é solto. Eu não sou mole. Eu sou... o duro, não é o duro de expressão, de físico mesmo, né? Reta, dura, não sou solta, não sou uma pessoa que relaxo mesmo, né? Aquela pessoa mais relaxada, mais solta. Talvez eu seja quando eu brinco com os alunos. [...] as pessoas que me conhecem, familiares, falam: 'você anda, seu andar é duro'. E achei eu dura dando aula [...]* (E2).

A categoria 2) Comunicação não verbal adequada para docentes, responde, por sua vez, à pergunta 3) Como você acha que deve ser a comunicação não verbal adequada de um docente em sala de aula? Formando três subcategorias, representadas na figura 3.

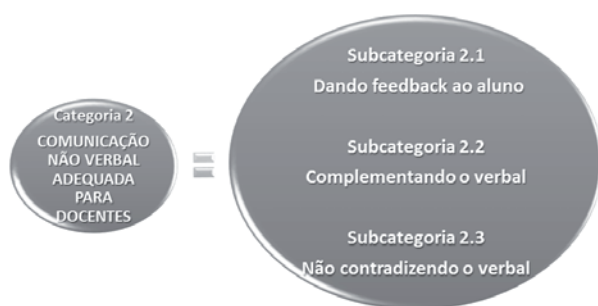


Figura 3 - Representação da categoria 2) Comunicação não verbal adequada para docentes. São Paulo-SP, 2012

Dando feedback ao aluno

Nessa subcategoria, os docentes se referiram a comportamentos de incentivo, envolvimento e motivação para o aluno, como a fala a seguir, além das falas encontradas em E11 e em E5.

Eu acho que tem que ser é..., eu tenho que saber quem é o meu receptor e como passar essa mensagem. Então, hoje, nós temos alunos muito diferentes uns dos outros. Nós temos o aluno trabalhador, o aluno cansado..., então eu tenho que tentar envolver, motivar o aluno nesse conteúdo que eu estou aplicando. Acho que uma estratégia boa é, por exemplo, o aluno se sentir importante no processo. Então eu procuro envolvê-los, conhecê-los, chamá-los pelo nome, tocá-los mesmo, brincar, fazer uma aula agradável [...] (E6).

Complementando o verbal

Nesta subcategoria, os docentes se referiram a comportamentos que complementam a fala, ou seja, o verbal, como podemos observar nas falas de E1, E2, E4, E8, E9, E10 e E3, representada a seguir:

[...] é uma forma de comunicação que eu acho que faz parte da vida de todos nós, porque a gente não se comunica só com a fala. Eu acho que ela complementa e é um tipo de comunicação. Que vai passar... a mesma mensagem, ou uma mensagem bem semelhante com..., com a expressão, né? Com o não verbal. Acho que é isso! (E3).

Não contradizendo o verbal

Já essa subcategoria esteve relacionada a momentos em que o docente fala algo, mas o seu não verbal contradiz sua fala, como no exemplo de E4, a seguir, além de E5 e E7.

[...] eu não consigo não usar o [não] verbal. Eu acho que faz parte da comunicação o não verbal. Então, muitas vezes até, você fala uma coisa errada, que você acaba corrigindo pelo não verbal. Tanto que, muitas vezes, eu me vejo falando uma coisa, expressando outra e os alunos [...] É assim, eu vejo pela expressão deles: 'poxa...' , sabe...' 'foi contrária!', e a gente acaba corrigindo. Então, eu acho que a expressão [não] verbal é fundamental. Eu acho que não existe comunicação sem.... só verbal [...]* (E4).

DISCUSSÃO

A surpresa sobre si mesmo, na filmagem, positiva ou negativa, percebida por alguns docentes, pode estar relacionada ao fenômeno "Vivenciando a comunicação como descoberta". Nesse fenômeno, a condição de estar preocupada é a causa responsável pelas alterações também percebidas por enfermeiras de educação continuada no momento inicial de suas filmagens, assim como também pode ser, como já expressei, a condição responsável pelas alterações nas dimensões/aspectos não verbais percebidos por alguns docentes.⁹

Com relação às subcategorias 1.2) Reconhecendo-se positivamente e 1.3) Reconhecendo-se negativamente, é importante ressaltar o quanto não é fácil conhecermos a nós mesmos¹⁹ e que, mesmo com toda essa dificuldade, o autoconhecimento,

* Nesse trecho da gravação ouvimos a docente dizer: "eu não consigo não usar o verbal", entretanto, avaliando-se o contexto e, no intuito de não invalidar (a fala), acrescentamos a palavra "não" entre colchetes, para que a frase tivesse o sentido pretendido pela docente.

que é um aprendizado constante, é condição *sine qua non* para uma comunicação efetiva com alguém.

Nas entrevistas gravadas, ficou evidente que, na Visão de si próprio, os professores conseguiram identificar diferentes aspectos da comunicação não verbal, quando citaram exemplos, em suas falas, principalmente da dimensão cinestésica de seu não verbal, embora sem muita especificidade.

Os docentes também verbalizaram a importância da comunicação não verbal e sua interferência no relacionamento interpessoal com os alunos, tanto de forma positiva, quanto negativa, ao serem capazes de dar exemplos isolados, relacionados a outras dimensões da comunicação não verbal, mesmo que sem nominá-los tecnicamente, tais como os exemplos das dimensões:

- Tacésica - E6 [...] *eu tento interagir com os alunos, tocá-los [...];*

- Proxêmica - E6 [...] *Eu consegui ver na filmagem que eu me movimento no sentido do aluno, então, eu vou ao encontro dele pra tentar me aproximar, pra tentar fazer ele receber a mensagem de forma adequada [...];*

- Paraverbal - E7 [...] *só que eu não gostei na hora que eu explicava e ria de alguns momentos..., em alguns momentos, né? Assim, para quem está fora parece que eu estou rindo do paciente psiquiátrico, não é isso! ... né? Então, essa parte eu não gostei, na hora que, ... que eu estava rindo, não gostei. Achei que eu tive risos inadequados na aula durante a aula;*

- Características do ambiente - E8 [...] *o que eu, até coloquei na avaliação, uma coisa que eu senti mais falta foi a aproximação mesmo deles, mas... existem algumas..., alguns..., algumas variáveis aí, que também não ajudam, né? Por exemplo, a própria disposição da sala e como é o espaço que a gente tem na sala, dos móveis. Mas, é..., eu costumo trabalhar muito próximo [...]. Eu não consigo ter uma relação que não seja afetiva com as pessoas [...].*

A dimensão cinestésica parece ser a dimensão do não verbal mais identificada, por se tratar da linguagem corporal, ou seja, dos gestos corporais e das expressões faciais. Sobre a dimensão cinestésica, alunas integrantes do Programa de Pós-Graduação da USP, ao participarem da disciplina "Comunicação na saúde do adulto: interação da linguagem verbal e do não verbal nas relações interpessoais", realizaram um estudo que fez parte das atividades da disciplina em questão, para a apresentação de um seminário sobre "Cinésica: a linguagem do corpo".²⁰

Nesse estudo,²⁰ as alunas solicitaram às outras 20 alunas/colegas pós-graduandas, presentes

na apresentação do seminário sobre Cinésica, que respondessem por escrito, antes da exposição teórica do conteúdo: "O que você sabe sobre linguagem corporal?". Como resultados, surgiram cinco categorias (conceito, função, importância, significado e formas de manifestação da linguagem corporal), em que as pós-graduandas valorizaram a linguagem corporal, referindo ser uma forma complexa de interação interpessoal da qual temos pouca consciência, acontecendo, às vezes, sem que consigamos controlá-la. Acrescentaram que por meio dessa linguagem transmitimos sentimentos, emoções e mensagens, com significados influenciados pelo contexto. As autoras completaram referindo que o conhecimento da linguagem corporal amplia nossa percepção profissional, sendo mais um instrumento para melhorar a qualidade da assistência de enfermagem.

Na compreensão do que é comunicação não verbal adequada para docentes, elas discorreram sobre a importância do *feedback* para o aluno, corroborando estudo recente sobre *feedback*, que o considera fundamental para que possamos manter um alto nível educacional e de atendimento clínico na área da saúde.²¹

Em outro estudo sobre a competência comunicativa dos docentes de enfermagem,¹² uma das categorias encontradas pelas autoras foi a consciência do verbal e do não verbal do docente na interação, sendo que essa consciência envolve estar atento ao outro para perceber o que ele deseja comunicar e para constatar se a intenção comunicativa foi transmitida ou não, ou seja, dar e receber *feedback* para, assim, verificar se os objetivos da aula estão sendo atingidos, ou, ainda, se há dúvidas por parte dos alunos, ou também se eles estão interessados na aula.

Ainda na visão do que é a comunicação não verbal adequada para docentes, surgiram as subcategorias Complementando o verbal e Não contradizendo o verbal, que são duas das quatro funções da comunicação não verbal¹ (sendo a substituição do verbal e a demonstração de sentimentos as outras). Quando bem utilizadas, essas categorias qualificam ainda mais a interação entre docente e discente, melhorando a efetividade e a eficácia da comunicação não verbal em sala.

Em relação à Complementação do verbal, o uso da voz de maneira adequada, ou seja, criar um tom de conversa com a sala, ao invés de um tom de discurso, pode ser mais eficaz.³ Sobre Não contradizer o verbal, a honestidade perante a audiência/sala de aula foi citada como sendo de extrema

importância na facilitação do aprendizado,³ pois um docente que demonstra coerência entre suas palavras e suas atitudes, ou seja, coerente entre seu verbal e seu não verbal, ou, ainda, um docente verdadeiro, desperta respeito de seus alunos, abrindo portas para um vínculo verdadeiro entre ambos.

Tornar a comunicação não verbal efetiva/eficaz requer, além de conhecimentos específicos em comunicação, dedicação para o aprendizado e reflexão sobre o tema, treino para decodificar adequadamente os sinais emitidos pelos interlocutores da relação, capacidade de observação do outro e de si mesmo,^{1,12,19} e motivação, ou seja, vontade para realizá-la.

Corroboramos aqui os achados de alguns educadores⁴ acerca da consciência do docente sobre seu papel de educador, relativizando seu conhecimento com humildade e lembrando-se da necessidade de entendimento das questões de comunicação, especialmente a comunicação não verbal, que traz qualidade às relações, uma vez que, como humanos, somos a própria expressão da comunicação.

Para outros educadores,⁵ o conhecimento é uma construção cultural; relembramos, pois, que nessa construção cultural a adequada comunicação não verbal do docente pode trazer interferências positivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A percepção que os docentes pesquisados têm sobre o próprio não verbal é de que, em geral, é bom, era o que esperavam e está adequado, ou seja, é aceitável de uma maneira geral. A maioria se percebeu de maneira positiva, sem se surpreender. Os docentes que se perceberam negativamente citaram exemplos em seu não verbal relacionados à postura rígida, dura, à expressão facial de decepção com os alunos, e à distância interpessoal inadequada, considerando os móveis como barreiras.

Entretanto, é importante considerar que, no momento em que assistiam ao filme de sua aula, a pesquisadora observou microexpressões faciais de surpresa leve (por meio de um rápido e sutil levantar de sobrancelhas) em alguns docentes, ou, então, notou que teceram algum breve comentário sobre a descoberta de se verem filmados, embora alguns não tenham referido surpresa durante a gravação da entrevista.

Em relação à comunicação não verbal efetiva e eficaz, os docentes consideraram que é aquela que oferece *feedback* aos alunos, aproximando-os

do professor; que chama a atenção para o conteúdo, ao invés do docente, com gestos que incentavam a participação dos alunos, aproximando-os; é a comunicação que complementa o verbal com expressões, gestos e olhares que reforçam a fala e valorizam os alunos; é a comunicação que envolve, motiva e faz com que o alunos se sintam importantes no processo de ensino-aprendizagem; é a comunicação que agrada e que faz uso do toque afetivo entre docente e aluno.

É importante destacar as limitações do estudo quanto ao caráter regional, restrito a uma única universidade, indicando necessidade de replicação do mesmo em outras realidades, mas apesar de tais restrições é possível afirmar que a partir da percepção docente sobre o uso adequado da sua própria comunicação não verbal há uma qualificação das relações interpessoais com os alunos em sala de aula, diminuindo mal entendidos, reduzindo ruídos na comunicação entre docente e discente e, possivelmente, potencializando o aprendizado do alunado.

REFERÊNCIAS

1. Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 10ª ed. São Paulo (SP): Loyola; 2012.
2. Sgariboldi AR, Puggina ACG, Silva MJP da. Análise da percepção dos professores em relação aos sentimentos dos alunos em sala de aula. Rev Esc Enferm USP. 2011 Out; 45(5):1206-12.
3. Longo A, Tierney C. Presentation skills for the nurse educator. J Nurses Staff Dev. 2012 Jan-Fev; 28(1):16-23.
4. Freire P. Educação e mudança. 34ª ed. Rio de Janeiro (RJ): Paz e Terra; 2011.
5. Cortella MS. A escola e o conhecimento: fundamentos epistemológicos e políticos. 14ª ed. São Paulo (SP): Cortez: Instituto Paulo Freire; 2011.
6. Bordenave JD, Pereira AM. Estratégias de ensino-aprendizagem. 29ª ed. Petrópolis (RJ): Vozes; 2008.
7. Bosquetti LS, Braga EM. Reações comunicativas dos alunos de enfermagem frente ao primeiro estágio curricular. Rev Esc Enferm USP. 2008 Dez;42(4):690-6.
8. Husebø SE, Rystedt H, Friberg F. Educating for teamwork - nursing students' coordination in simulated cardiac arrest situations. J Adv Nurs. 2011 Oct; 67(10):2239-55.
9. Silva MJP, Pereira LL. Vivenciando a comunicação como descoberta. Mundo da Saúde. 2000; 24(5):333-42.
10. Reilly JR, Gallagher-Lepak S, Killion C. "Me and my computer": emotional factors in online learning. Nurs Educ Perspect. 2012 Mar-Abr; 33(2):100-5.

11. Riera JRM, Cibanal JL, Mora MJP. Using role playing in the integration of knowledge in the teaching-learning process in nursing: assessment of students. *Texto Contexto Enferm.* [online]. 2010 [acesso 21 Jun 2013]; 19(4):618-26. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072010000400003&lng=en&nrm=iso
12. Braga EM, Silva MJP da. Comunicação competente - visão de enfermeiros especialistas em comunicação. *Acta Paul Enferm.* [online]. 2007 [acesso 5 Fev 2013]; 20(4):410-4. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002007000400004&lng=en
13. Loizos P. Vídeo, filme e fotografias como documentos de pesquisa. In: Bauer MW, Gaskell G, editores. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som.* 11^a ed. Petrópolis (RJ): Vozes; 2011. p. 137-55.
14. Minayo MCS. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.* 12^a ed. São Paulo (SP): Hucitec; 2010.
15. Knapp ML, Hall JA. *Nonverbal communication in human interaction.* Boston (US): Wadsworth Cengage Learning; 2010.
16. Gaskell G. Entrevistas individuais e grupais. In: Bauer MW, Gaskell G, editores. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som.* 11^a ed. Petrópolis (RJ): Vozes; 2011. p. 64-89.
17. Bardin L. *Análise de conteúdo.* Lisboa (PT): Edições 70; 2009.
18. Ekman P. *A linguagem das emoções: revolucione sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao redor.* São Paulo (SP): Lua de Papel; 2011.
19. Wood P. *Os segredos da comunicação interpessoal: usando a arte da comunicação para melhorar a sua vida e a dos outros.* Rio de Janeiro (RJ): Bertrand Brasil; 2007.
20. Silva LMG, Brasil VV, Guimarães HCQCP, Savonitti BHRA, Silva MJP. Comunicação não verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. *Rev Latino-Am Enfermagem.* 2000 Ago; 8(4):52-8.
21. McKinley RK, Williams V, Stephenson C. Teachers: improving the content of feedback. *The Clinical Teacher.* 2010 Set; 7(3):161-6.