



Investigación en Enfermería: Imagen y
Desarrollo

ISSN: 0124-2059

revistascientificasjaveriana@gmail.com

Pontificia Universidad Javeriana
Colombia

de Freitas Castro Carrari de Amorim, Rosely Kalil; Martins Trovo, Monica; Alves de Araújo
Püschel, Vilanice; Paes da Silva, Maria Júlia

Formação docente em comunicação não verbal: avaliação do desempenho docente
Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2017,
pp. 113-128
Pontificia Universidad Javeriana
Bogotá, Colombia

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145251406009>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto



Formação docente em comunicação não verbal: avaliação do desempenho docente¹

Rosely Kalil de Freitas Castro Carrari de Amorim²

Monica Martins Trovo³

Vilanice Alves de Araújo Püschel⁴

Maria Júlia Paes da Silva⁵

doi:10.11144/Javeriana.ie19-2.fdcv

Como citar: Amorim RK, Trovo M, Püschel V, Silva MJ da. Formação docente em comunicação não verbal: avaliação do desempenho docente. *Investig Enferm Imagen Desarr.* 2017;19(2):113-28. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.ie19-2.fdcv>

1. Artigo original de pesquisa. Data de recebido: 8 de abril de 2015. Data de aceitação: 26 de abril de 2016.
2. Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem na Saúde do Adulto (PROESA), Escola e Enfermagem, Universidade de São Paulo, Brasil. Correio eletrônico: roselykalil@usp.br.
3. Professora assistente do Mestrado da Universidade Guarulhos e de graduação em Enfermagem da Universidade São Judas, Brasil. Correio eletrônico: trovomonica@gmail.com
4. Professora e doutora do Departamento de Enfermagem Médico-Cirúrgica, Escola e Enfermagem, Universidade de São Paulo, Brasil. Correio eletrônico: vilanice@usp.br
5. Professora titular sênior do Departamento de Enfermagem Médico-Cirúrgico, Escola e Enfermagem, Universidade de São Paulo, Brasil. Correio eletrônico: juliaps@usp.br

Resumo

Objetivo: Avaliar o desempenho de docentes da área da saúde que participaram de um Programa de Formação em Comunicação Não Verbal. **Método:** Pesquisa descritiva, transversal, com abordagem quantitativa, realizada em uma instituição de ensino superior localizada na cidade de Guarujá, Brasil. O curso foi ministrado para duas turmas (A e B), com oito horas de duração, sendo em um único dia para a turma A e em dois dias (com quatro horas de duração cada dia) para a turma B. O conteúdo do curso abrangia as funções e dimensões da comunicação não verbal, a importância do feedback e os princípios da andragogia. Para efetivação do curso foram utilizadas metodologias ativas de aprendizagem. Para avaliar o desempenho docente foram feitas avaliações pré- e pós-curso, compostas de dois instrumentos, um formulário com 14 aspectos da comunicação não verbal relacionadas a duas cenas do filme projetadas (com situações de ensino aprendizagem entre docente e discentes) e um questionário com quatro questões sobre dimensões e funções da comunicação não verbal. **Resultados:** Na amostra de 13 docentes, em relação à análise das cenas do filme, houve aumento da percepção docente de 69,2% para 82,6%, comparados à percepção da pesquisadora. Nas questões avaliativas das funções do não verbal, também houve aumento quantitativo nas respostas dos docentes. **Conclusão:** O programa se mostrou adequado para aumentar a percepção dos docentes quanto aos sinais não verbais e adequação de estratégias comunicativas para a sala de aula em avaliação imediata após sua aplicação.

Palavras-chave: Comunicação não verbal; educação; educação superior; docentes; cursos de capacitação

Teacher Training in Nonverbal Communication: Teacher Performance Assessment

Abstract

Objective: To evaluate the performance of health care teachers who participated in a Training Program in Nonverbal Communication. **Method:** Descriptive, cross-sectional survey with a quantitative approach, carried out on the premises of a higher education institution located in Guarujá, Brazil. The course was taught for two classes (A and B), with 8-hour in both groups, and in a single day for the class A and 2 in days (4 hours each day) to the class B. The course content covered the functions and dimensions of nonverbal communication, the importance of feedback and principles of andragogy. For realization of the course active learning methodologies were used. To evaluate the performance of teachers were made pre- and post-course, composed of two instruments, a form with 14 aspects of nonverbal communication related to 2 designed movie scenes (with situations of teaching and learning between teachers and students) and a questionnaire with four questions about dimensions and functions of nonverbal communication. **Results:** In the sample of 13 teachers, for the analysis of scenes from the film, there was an increase of teacher perception 69.24% to 82.61%, compared to the perception of the researcher. In evaluative questions of the functions of non-verbal, there was also a quantitative increase in the responses of teachers. **Conclusion:** The program was adequate to increase the perception of teachers as to non-verbal cues and adequacy of communication strategies for the classroom in immediate evaluation after application.

Keywords: nonverbal communication; education; higher education; teachers; training courses

Formación del profesor en comunicación no verbal: evaluación de su desempeño

Resumen

Objetivo: Evaluar el desempeño de profesores de la salud que participaron de un programa de formación en comunicación no verbal. *Método:* Investigación descriptiva-transversal, con abordaje cuantitativo, realizada en una institución de enseñanza superior localizada en la ciudad de Guarujá, Brasil. El curso se impartió a dos grupos (A y B), con ocho horas de duración cada uno. Fue de un único día para el grupo A y de dos días (con cuatro horas de duración cada día) para el grupo B. El contenido comprendía las funciones y las dimensiones de la comunicación no verbal, la importancia de la retroalimentación y los principios de la androgogía. Para hacer efectivo el curso, se usaron metodologías activas de aprendizaje. El desempeño del profesor se analizó con evaluaciones antes del curso y después de este compuestas de dos instrumentos: un formulario con catorce aspectos de la comunicación no verbal, relacionados con dos escenas de película proyectadas (situaciones de enseñanza y aprendizaje entre profesor y estudiantes), y un cuestionario con cuatro preguntas sobre dimensiones y funciones de la comunicación no verbal. *Resultados:* En la muestra de trece profesores, en relación con el análisis de las escenas de la película, aumentó la percepción del profesor del 69,2% al 82,6%, comparados con la percepción de la investigadora. En las preguntas evaluativas de las funciones del componente no verbal, también hubo aumento cuantitativo en las respuestas de los profesores. *Conclusión:* El programa se mostró adecuado para aumentar la percepción de los profesores en cuanto a las señales no verbales y adecuación de estrategias comunicativas para la sala de clase en evaluación inmediata después de su aplicación.

Palabras clave: comunicación no verbal; educación; educación superior; profesores; cursos de formación

Introdução

Não é tarefa fácil identificar no outro sutilezas e nuances de sua comunicação não verbal, mesmo para profissionais cujo objeto de trabalho é o ser humano, como é o caso dos profissionais da área da saúde. E quando tais profissionais são docentes, ou seja, responsáveis por ensinar e despertar em seus estudantes, tais habilidades de decodificação, o domínio na identificação da dimensão não verbal no outro, se torna ainda mais importante. Tal importância deve-se ao fato de que na comunicação interpessoal a dimensão não verbal é a qualificadora das nossas relações, assumindo a maior parte dos sinais que emitimos numa interação, pois apenas 7% de nossa comunicação é verbal (palavras faladas ou escritas) (1).

Inseridas na dimensão não verbal estão as micro expressões faciais, responsáveis pela expressão das nossas verdadeiras emoções e sentimentos (alegria, tristeza, raiva, desprezo, nojo, medo ou surpresa), tendo a duração de 1/12 a 1/5 de segundo (2). Para isso, é necessário treino para serem decodificadas de maneira adequada, dando refinamento às habilidades comunicativas, que os profissionais de saúde e docentes precisam dominar.

Um estudo (3) com docentes, realizado no Brasil, em que foram projetados vídeos aos participantes, para que identificassem emoções expressas por estudantes, mostrou que somente após direcionada a atenção dos docentes para a expressão de sentimentos é que houve aumento dessa identificação (com exceção do sentimento medo, que não se alterou, após o treinamento).

Outros cursos da área da saúde, como farmácia (4) e medicina (5), também têm se preocupado com a efetividade do ensino por meio do domínio de habilidades comunicativas, realizando treinamentos e cursos de formação que incluem a comunicação, com duração de seis a doze horas, em média, assim como tem sido os treinamentos oferecidos pela Associação Europeia para Comunicação na Área da Saúde (6).

Para que tais cursos de formação se efetivem e alcancem os resultados esperados, é necessário que a abordagem direcionada a adultos busque superar o uso de estratégia pedagógica tradicional, de caráter expositivo, e que se apoie nos princípios da *andragogia* (7-9), uma vez que considera o adulto como participante ativo do processo de ensino-aprendizagem, valoriza seus saberes e sua vivência. Os princípios que norteiam o processo educativo em adultos são: 1) Sensibilização, motivar os estudantes para o aprendizado; 2) pesquisa, levar os estudantes a estudarem; 3) Discussão, para esclarecimento de dúvidas; 4) experimentação, executar ou colocar em prática o aprendizado; 5) conclusão, convergência, síntese do aprendizado, e 6) Compartilhamento, sedimentação dos conhecimentos aprendidos (7-9).

O uso de metodologias ativas de aprendizagem tem sido efetivo em cursos de formação para docentes e profissionais de saúde (4,5,10,11), corroborando com os princípios andragógicos, principalmente em relação à experimentação.

Concebe-se metodologia ativa como uma concepção em que os processos de ensino aprendizagem são críticos e reflexivos, permitindo que os educandos participem e se comprometam com seu próprio aprendizado, visto que em tal método propõe-se a elaboração de situações de ensino em

que o aluno se aproxime de forma crítica com a realidade, reflita sobre problemas que geram curiosidade e desafio, disponibilizando-se recursos para que os mesmos pesquisem os problemas e suas soluções, além de possibilitar a identificação e organização das soluções hipotéticas mais adequadas à situação e à aplicação de tais soluções (11).

Nesse aspecto, a dramatização (12) é uma estratégia de ensino ativo que agrega princípios da andragogia, pois permite promover a sensibilização do estudante, possibilita imersão e vivência no papel que se está representando, mobiliza saberes cognitivos-afetivos-atitudinais, cujo aprendizado pode ser compartilhado ao grupo.

Com base nos princípios andragógicos (7-9) e de comunicação interpessoal (1), esse estudo teve como objetivo aplicar um programa de formação em comunicação não verbal para docentes da área da saúde e avaliar o desempenho dos participantes do referido programa.

Método

Pesquisa descritiva e transversal, de intervenção pedagógica, com abordagem quantitativa. A escolha da instituição de ensino superior (IES) foi feita por conveniência (13), uma vez que um de seus dois *campi*, localizado na cidade de Guarujá, Brasil, já havia demonstrado interesse na temática da comunicação não verbal para os docentes.

O delineamento escolhido no estudo, especialmente em relação à intervenção pedagógica escolhida (curso de formação em comunicação não verbal) baseou-se numa proposta curricular em que foram considerados os objetivos do estudo, o conteúdo que seria apresentado, as modalidades didáticas utilizadas, recursos disponíveis e os processos avaliativos que serviriam de indicadores de congruência entre o que se propôs e o que se executou. Nesse sentido, a teoria de aprendizagem escolhida, teoria andragógica, em que os participantes da pesquisa foram envolvidos de forma ativa no processo de ensino aprendizagem, representou os valores e as concepções que seriam adotados nesse processo, de forma que os participantes do estudo potencializassem suas habilidades comunicativas, especialmente as não verbais, praticando-as por meio das dramatizações, dentro do ambiente do curso, para posteriormente se utilizarem em suas próprias aulas (14).

Coleta de dados

Após o cumprimento dos requisitos éticos nacionais (de acordo com a Resolução 466/2012, CAAE: 26979214.0.0000.5498) e internacionais de pesquisa com seres humanos, todos os 30 docentes dos cursos da área da saúde (fisioterapia, enfermagem e educação física), do campus Guarujá, foram esclarecidos e convidados a participar do estudo, em uma reunião pedagógica da instituição. Foram feitos convites formais e individuais por correio eletrônico, cerca de cinco envios para cada docente, além de recados deixados nos armários (escaninhos) de cada um, durante o mês de agosto de 2014.

A falta de interesse dos docentes ou o não comparecimento no dia acordado para a formação foram os critérios de exclusão dos sujeitos na pesquisa, tornando a amostra menor do que o esperado. Os dados foram coletados em setembro de 2014, em dois momentos: um sábado, com duração de oito horas, para nove docentes (turma A), e, posteriormente, com outra turma de quatro docentes (turma B), em dois dias de quatro horas cada, totalizando treze docentes.

Usando-se o programa Decision Analyst Stats 2.0 para o cálculo da amostra, para uma população total de 30 docentes ($n = 30$), seriam necessários 28 participantes (com um erro amostral máximo aceitável de 5%, porcentagem estimada da amostra de 50% e nível de confiança aceitável de 95%, assumindo-se que o máximo de prevalência de 50%). Entretanto, a amostra foi de 13 docentes ($n = 13$), inferior a estimativa calculada.

No dia marcado, antes do início efetivo do curso, cada participante da pesquisa recebeu uma pasta com o programa do curso e indicações de leitura e de vídeos pertinentes ao tema abordado, com o intuito de reforçar a fixação do conteúdo ministrado.

Antes do início do curso, os docentes assistiram a projeção da cena 4 do filme *O sorriso de Mona Lisa* (15) (com, aproximadamente, três minutos de duração) e preencheram/responderam dois instrumentos: o primeiro, um formulário com catorze aspectos da comunicação não verbal (postura, contato dos olhos, móveis, roupas, expressão facial, maneirismos, volume de voz, ritmo de voz, nível de energia física, distância interpessoal, toque, cabeça, postura corporal e paraverbal). O instrumento foi adaptado a partir do original (1), para que identificassem, pelo menos, dois momentos eficazes e/ou ineficazes da comunicação não verbal expressa pela docente da cena, correspondendo à avaliação inicial.

O segundo instrumento foi um questionário com quatro questões, cujo objetivo era verificar os conhecimentos docentes sobre as funções e dimensões da comunicação não verbal.

Depois de preenchidos os formulários e respondidas as questões (avaliação inicial) é que se iniciou o curso efetivamente.

Os temas abordados no curso foram: 1) a comunicação interpessoal no ambiente de ensino e o uso do *feedback* no processo de comunicação com os estudantes, como elemento basicamente não verbal das relações interpessoais; 2) as funções da comunicação não verbal (complementar, substituir, contradizer e demonstrar sentimentos) e as suas dimensões (cinésica, proxêmica, tacética, paraverbal, características do ambiente e as características físicas); 3) a comunicação no processo de ensino-aprendizagem do adulto na prática do docente da área da saúde; 4) estratégias de ensino-aprendizagem para uso em situações de ensino com os alunos da área da saúde, com uso de recursos comunicativos já citados; 5) estratégias comunicativas mais adequadas para lidar com estudantes em situações diversas de ensino (por exemplo, aluno raivoso, aluno questionador, aluno disperso e aluno disléxico).

Todos os conteúdos do curso foram conduzidos pela pesquisadora que fez exposições dialogadas com os docentes participantes, dinâmicas de

grupo e projeções de trechos de vídeos para discussão sobre os sinais não verbais contidos nas projeções.

Também foram feitas discussões grupais relacionadas à prática docente: como lidar com situações enfrentadas no cotidiano (por exemplo, estratégias de ensino e recursos comunicativos mais adequados em uma aula de cálculo de medicação, em uma sala composta por 60 alunos? Ou qual a estratégia de ensino e os recursos comunicativos mais adequados em uma sala de aula no período noturno, com alunos que trabalham durante o dia e estudam à noite, apresentando-se cansados e sonolentos na aula?)

No último momento do curso, os docentes dramatizaram/ encenaram situações problemáticas de ensino, a partir de exemplos trazidos de suas experiências pessoais, discutindo, posteriormente, quais seriam as estratégias comunicativas adequadas para cada situação encenada, após a participação no curso, ajudando na fixação do conteúdo.

Depois de terminado o curso, os docentes realizaram a avaliação final, assistindo à cena 19 do mesmo filme, *O sorriso de Mona Lisa* (com três minutos de duração, aproximadamente) e preencheram um novo formulário e um novo questionário, idênticos aos da avaliação inicial, a fim de verificar os conhecimentos em comunicação não verbal posteriores ao curso (avaliação final).

Os dados foram organizados e analisados em um banco de dados do programa Excel®, (versão 2013 do pacote Office da Microsoft®). Foram analisados os dados relativos às variáveis de identificação da amostra (idade, sexo e tempo de formação e tempo de docência). A variável “sexo” foi agrupada por semelhança e expressa segundo número e porcentagem (frequências absoluta e relativa, respectivamente) e para as variáveis quantitativas (idade, tempo de formação e tempo de docência) foram utilizadas médias, medianas, desvio-padrão, mínimo e máximo, indicando a variabilidade dos dados.

Para a avaliação inicial/prévia (antes do curso) e avaliação final (após o curso), foi feita a compilação dos dados dos formulários com a análise das cenas projetadas (cena 4, na avaliação inicial e cena 19, na avaliação final), englobando os 14 aspectos do não verbal, além da síntese dos dados do questionário com as quatro questões objetivas sobre as funções e dimensões do não verbal.

Nas planilhas, os sujeitos foram identificados por letras: P = participante, A ou B, correspondendo à turma de que participaram, além de números individuais sequenciais para cada sujeito.

Para a avaliação dos formulários preenchidos antes e depois do curso foram construídos quadros sínteses comparativos com o referencial teórico (1), com a quantidade de momentos identificados pelos docentes, para cada uma das dimensões da comunicação não verbal antes e após o curso.

A pesquisadora também preencheu os formulários, com os 14 aspectos do não verbal, referentes às cenas projetadas para os docentes, servindo de referência (100%) para a avaliação das cenas.

Para a avaliação das questões objetivas foi calculada a porcentagem de acerto de cada questão.

Resultados

Participaram da pesquisa 13 docentes, ou seja, um número de participantes inferior ao cálculo da amostra, não sendo possível uso de tratamentos estatísticos previstos. Dessa forma, optou-se pela apresentação dos resultados por meio de estatística simples (frequências absolutas e relativas). Do total de 13 docentes, foram desconsiderados os dados de 2 (porcentagem de perda = 15%), pois ao responderem a avaliação final, esses 2 docentes consultaram seus apontamentos, portanto o tamanho da amostra foi de 11 docentes. A tabela 1 apresenta a distribuição dos participantes do estudo segundo sexo, idade, tempo de docência e área de formação.

TABELA 1. Distribuição dos participantes do estudo, segundo sexo, idade, tempo de docência e área de formação, em números absolutos, Guarujá, 2014

| Sexo | Feminino | | Masculino | |
|--------------------------|-------------|--------------------|-----------------|------------|
| | 6 | | 5 | |
| Idade (anos) | Média | Mediana | Desvio padrão | |
| | 41,19 | 41 | ±11,23 | |
| Tempo de docência (anos) | 11,99 | 14 | 10,67 | |
| Área de formação | Enfermeiros | Educadores físicos | Fisioterapeutas | Psicólogos |
| | 5 | 3 | 2 | 1 |

FONTE: elaboração própria.

A partir da análise dos formulários preenchidos foram construídas duas tabelas (2 e 3), que mostram a quantidade de vezes em que os docentes pontuaram sua percepção sobre momentos de eficácia ou ineficácia dos sinais não verbais apresentados pelas personagens na cena 4 (projetada antes do curso-avaliação inicial/prévia) e na cena 19 (projetada ao término do curso-avaliação final), cenas em que há a interação de uma docente com discentes em uma sala de aula, numa instituição de nível superior.

Vale ressaltar que o uso efetivo/eficaz do não verbal refere-se a comportamentos que encorajam a fala do outro porque demonstram aceitação e respeito. Já o uso ineficaz é expresso por comportamentos que, provavelmente, enfraquecem a conversação (1).

Em ambas tabelas, a visão dos docentes foi comparada à visão da pesquisadora, envolvida nos estudos de comunicação não verbal desde 2001, sendo considerada como sendo o 100%, ou seja, os momentos em que a pesquisadora percebeu, para cada dimensão do não verbal (postura, contato com os olhos, etc.), a quantidade absoluta de momentos efetivos ou ineficazes, foram considerados como 100%.

Na cena 4 do filme *O sorriso de Mona Lisa*, por exemplo, em relação à postura, houve dois momentos de uso efetivo do não verbal e 1 momento de uso ineficaz da comunicação não verbal das personagens da cena, totalizando 3 momentos relacionados à postura (tabela 2).

TABELA 2. Percepção docente × percepção da pesquisadora em números absolutos sobre os momentos em que aparecem aspectos do não verbal em sala de aula a partir da análise da cena 04 do filme: *O sorriso de Mona Lisa* (avaliação inicial), Guarujá, 2014

| Não verbal | Visão dos 11 docentes | | | Visão da pesquisadora (100%) | | |
|---|-----------------------|--------------|------------------------------------|------------------------------|--------------|------------------------------------|
| | Uso eficaz | Uso ineficaz | Total percebido por aspecto da CNV | Uso eficaz | Uso ineficaz | Total percebido por aspecto da CNV |
| Postura | 1 | 4 (5**) | 6 | 1 | 2 | 3 |
| Contato dos olhos | 2 (3*) | 5 | 8 | 5 | 5 | 10 |
| Móveis | 0 (1*) | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Roupas | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Expressão facial | 3 (4*) | 6 | 10 | 4 | 9 | 13 |
| Maneirismos | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| Volume de voz | 3 | 4 | 7 | 7 | 5 | 12 |
| Ritmo de voz | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| Nível de energia (física) | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| Distância interpessoal | 0 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| Toque | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Cabeça | 0 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 |
| Postura corporal | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| Paraverbal | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Total percebido de acordo com efetividade | 13 | 32 | 45 (69,24%) | 31 | 34 | 65 (100%) |

CNV: comunicação não verbal.

* Participantes registraram como efetivos momentos em que a descrição diz respeito a usos ineficazes do não verbal

** Um participante registrou como ineficaz um momento em que a descrição diz respeito a uso eficaz do não verbal.

FONTE: elaboração própria.

Ainda em relação à tabela 2, no contato dos olhos, o participante PA-4 registrou como uso efetivo do não verbal, por exemplo, quando “a aluna olha a docente com olhar de deboche” e, na expressão facial, como efetivo “na entrada: assustada, observadora e apreensiva [da docente]”. Na postura, o participante PA-9 registrou como uso ineficaz do não verbal: “as alunas respondendo de forma eficaz”.

Já em relação aos móveis, na tabela 2, o participante PB-2 registrou sobre o uso efetivo do não verbal: “alunos passando os slides ajudando a professora”. E o participante PB-4 registrou como efetivo, na expressão facial: “a professora expressa seu desespero frente ao preparo das alunas”.

Na cena 4, os docentes identificaram 45 momentos efetivos e ineficazes de comunicação não verbal (69,24%), comparados aos 65 momentos efetivos e ineficazes percebidos pela pesquisadora (tabela 2).

A tabela 3 indica o desempenho dos participantes da pesquisa, após o curso, em que pode verificar-se que os docentes conseguiram identificar 57 momentos efetivos e ineficazes de não verbal, correspondendo a 82,6%, comparados aos 69 momentos efetivos e ineficazes de não verbal, percebidos pela pesquisadora e que estão relacionados ao 100%.

TABELA 3. Percepção docente × percepção da pesquisadora, em números absolutos, sobre os momentos em que aparecem aspectos do não verbal em sala de aula a partir da análise da cena 19 do filme: *O sorriso de Mona Lisa* (avaliação final), Guarujá, 2014

| Não verbal | Visão dos 11 docentes | | | Visão da pesquisadora (100%) | | |
|---|-----------------------|--------------|------------------------------------|------------------------------|--------------|------------------------------------|
| | Uso Eficaz | Uso ineficaz | Total percebido por aspecto da CNV | Uso eficaz | Uso ineficaz | Total percebido por aspecto da CNV |
| Postura | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6 |
| Contato dos olhos | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6 |
| Móveis | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Roupas | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Expressão facial | 2 | 3 | 5 | 12 | 1 | 13 |
| Maneirismos | 0 | 3 | 3 | 0 | 7 | 4 |
| Volume de voz | 5 | 4 | 9 | 5 | 3 | 8 |
| Ritmo de voz | 3 | 3 | 6 | 2 | 1 | 3 |
| Nível de energia (física) | 3 | 3 | 6 | 2 | 1 | 3 |
| Distância interpessoal | 3 | 3 | 6 | 5 | 2 | 7 |
| Toque | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Cabeça | 0 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 |
| Postura corporal | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| Paraverbal | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 6 |
| Total percebido de acordo com efetividade | 26 | 31 | 57 (82,61%) | 43 | 26 | 69 (100%) |

CNV: comunicação não verbal.

FONTE: elaboração própria.

Com relação às “Questões para verificação de conhecimentos em comunicação não verbal” (avaliação inicial/antes do curso e avaliação final/após o curso), foi construída a tabela 4 com a porcentagem de acerto dos docentes relativos à questão 1: Quais são funções da comunicação não verbal nas interações interpessoais?. Comparativamente, de acordo com a tabela 4, os docentes se lembraram de mais funções da comunicação não verbal, após participar do curso.

TABELA 4. Percentual de acerto docente das funções da comunicação não verbal nas avaliações inicial e final, Guarujá, 2014

| Funções da comunicação não verbal | | |
|--|--|--|
| % de acerto | Avaliação inicial n (% de docentes) | Avaliação final n (% de docentes) |
| 4 funções (100%) | 0 (0,0) | 4 (36,4) |
| 3 funções (75%) | 0 (0,0) | 2 (18,2) |
| 2 funções (50%) | 1 (9,1) | 1 (9,1) |
| 1 função (25%) | 2 (18,2) | 2 (18,2) |
| Nenhuma função (0%) | 8 (72,8) | 2 (18,2) |

FONTE: elaboração própria.

A função da comunicação não verbal mais lembrada pelos docentes, após o curso, foi a de complementar o verbal, com 9 docentes (81,8%), seguida das funções de contradizer e demonstrar sentimentos, ambas lembradas por 6 docentes (54,5%). Já a função de substituição do verbal foi lembrada por 5 docentes (45,4%).

Com relação à questão 2 (quais são dimensões da comunicação não verbal? Cite todas que você conhece), antes do curso, 8 docentes (72,8%) não foram capazes de citar nenhuma dimensão do não verbal. E os 3 docentes (27,3%) que citaram, foram capazes de citar apenas uma das 6 dimensões. Já na avaliação final, 4 docentes (36,4%) foram capazes de citar todas as dimensões, 2 docentes (18,2%) citaram 5 dimensões e 5 docentes (45,5%) citaram 3 dimensões (tabela 4).

Na tabela 5 foram agrupados os resultados das questões 3 (cite exemplo contextualizado do uso de uma dimensão da comunicação não verbal, que você pode usar a seu favor no ambiente de ensino junto aos alunos) e 4 (descreva uma situação conflituosa no ambiente de ensino aprendizagem e associe-o a uma estratégia comunicativa adequada para ajudar a conduzi-la).

TABELA 5. Percentual e números absolutos sobre as dimensões do não verbal mais lembradas pelos docentes, uso de uma dimensão da CNV no ambiente de ensino junto aos alunos, dimensões não verbais mais citadas nos exemplos e associação de uma estratégia comunicativa para ajudar numa situação conflituosas nas avaliações inicial e final, Guarujá, 2014

| | Cinésica | Tacésica | Paraverbal | Proxêmica | características físicas | características do ambiente |
|--|---|-------------------------------|--|--|---|-----------------------------|
| Dimensões não verbais mais lembradas após o curso | 10 (90,9%) | 10 (90,9%) | 10 (90,9%) | 6 (54,5%) | 3 (27,3%) | 3 (27,3%) |
| | | | Exemplificou | | Não exemplificou | |
| Uso de uma dimensão da CNV no ambiente de ensino junto aos alunos (antes do curso) | | | | 3 (27,3%) | | 8 (72,8%) |
| Uso de uma dimensão da CNV no ambiente de ensino junto aos alunos (após do curso) | | | | 11 | | |
| | Cinésica | Tacésica | Paraverbal | Proxêmica | Características físicas | Características do ambiente |
| Dimensão não verbal mais citada nos exemplos dos docentes, (após o curso)* | 6 (54,5%) gestos ilustradores e complementares | 2 (18,2%) Tocar o aluno | 2 (18,2%) alterar o volume da voz para chamar atenção em determinados momentos | 5 (45,5%) aproximar-se dos alunos, movimentar-se na sala | 2 (18,2%) roupas e adornos do docente | 0** |
| | | | Antes do curso | | Após o curso | |
| Situação conflituosa e estratégia comunicativa para conduzi-la | | | | 8 (72,8%) | | 10 (90,9%) |

* É importante ressaltar que os docentes citaram mais de uma dimensão em um mesmo exemplo.

**NENHUM docente citou exemplo com as características do ambiente.

FONTE: elaboração própria.

Discussão

Os docentes foram capazes de identificar aspectos da comunicação não verbal no trecho de filme projetado, tanto no início quanto no final do curso, embora antes do curso tenham registrado alguns momentos de sinais não verbais de eficácia das personagens, quando esses eram ineficazes, verdadeiramente.

Da mesma forma, em um outro estudo, discentes de graduação em enfermagem, sem treinamento, também foram capazes de identificar sinais não verbais de uma docente em sala de aula, comparados a *experts* fonoaudiólogos (16). Nesse referido estudo, sobre a avaliação da habilidade comunicativa de um docente de enfermagem, os resultados mostraram que alunos e *experts* foram concordantes em seu julgamento sobre as habilidades expressivas do professor universitário de enfermagem, o que comprovou a capacidade e a propriedade dos discentes na avaliação dessa habilidade de comunicação, mesmo sem treinamento. Ou seja, mesmo sem treinamento tanto docentes quanto discentes, foram capazes de decodificar sinais não verbais.

Entretanto, comparativamente, após o curso, houve um aumento quantitativo da percepção dos docentes em relação à maioria dos 14 aspectos dos sinais não verbais (comparados à pesquisadora foram capazes de perceber, antes do curso, 69,2% de momentos efetivos e ineficazes; após o curso, perceberam 82,6% de momentos efetivos e ineficazes, comparados aos momentos percebidos pela pesquisadora).

Em um estudo controlado (com pré e pós teste) em que clínicos participaram de um programa de desenvolvimento do corpo docente sobre o ensino de habilidades de comunicação na prática clínica, conclui-se que os participantes desse programa de desenvolvimento do corpo docente, embora não tenham aumentado o número de habilidades de comunicação reconhecidos pelos supervisores, foram eficazes em aumentar o número de problemas de comunicação interativa discutidos em sessões de feedback com os residentes (10, 11).

Embora antes do curso os docentes tenham recorrido sobre funções e dimensões da comunicação não verbal, após o curso foram capazes de listá-las e nominá-las adequadamente descrevendo exemplos mais contextualizados do uso das dimensões da comunicação não verbal, que favorecem o ambiente de ensino junto aos alunos da área da saúde, assim como conseguiram exemplificar estratégias comunicativas adequadas para uso em situações conflituosas, associando-as às dimensões do não verbal.

Da mesma forma, em outro estudo (4), o desempenho de docentes para identificar sentimentos dos alunos em projeções de vídeos (dimensão cinésica) foi melhor depois de direcionada a atenção para tal.

Num estudo (4) feito com 3 docentes de enfermagem e 6 docentes de farmácia evidenciou, após o curso, mudanças positivas de 5 docentes na comunicação dos mesmos com os alunos (6 não tiveram mudanças e apenas um teve mudanças negativas ($p = 0,219$)).

Nos exemplos citados pelos participantes do curso a dimensão cinésica foi a mais citada. De fato, é a dimensão mais facilmente reconhecida e lembrada (3).

Como na Andragogia (7-9) o processo de ensino é mais relevante do que o conteúdo, a intenção do Programa de formação em Comunicação Não Verbal para Docentes da Área da Saúde, além de enfatizar a importância e relevância do assunto para tais docentes, despertou o interesse dos participantes pelo tema, levando-os a aprofundá-lo, de acordo com as necessidades percebidas. Ressalta-se que o grupo participou ativamente do curso, por meio de estratégias que possibilitaram a abertura para o novo (conteúdos trabalhados), como dramatizações, em que os docentes encenaram situações de ensino em sala de aula; projeção de filme para análise de cenas, cujo tema permeava o ensino aprendido de nível universitário e discussões grupais, o que contribuiu para a aprendizagem.

Buscar a formação e o aprimoramento continuamente é o que se espera de um docente universitário. Buscar elementos para potencializar a comunicação interpessoal no ambiente de ensino, ser atualizado e estar em busca de novos conhecimentos que aprimorem sua prática profissional são fatores essenciais para o “bom docente”, como descrevem os achados de um recente estudo realizado com estudantes de ensino superior sobre o que é ser um “bom professor” (17).

Conclusão

A aplicação do Programa de Formação em Comunicação Não Verbal para docentes de graduação da área da saúde mostrou-se quantitativamente efetiva comparando-se os conhecimentos dos docentes antes e após o curso.

Para que tais conhecimentos sejam sedimentados, faz-se necessário que os participantes façam uso das estratégias comunicativas aprendidas em suas aulas com os graduandos, além de darem continuidade aos estudos da comunicação, inerentes ao adequado desempenho docente.

Limitações

Uma das limitações do estudo se refere ao tamanho amostral, ou seja, não é possível fazer-se generalizações das conclusões, tendo em vista o fato de a amostra ser pequena. Outro limite desse trabalho está relacionado ao interesse e à motivação pessoal de cada docente para estruturar e aprofundar o próprio aprendizado no tema.

Financiamento

Agradecemos à CAPES pelo financiamento da bolsa de doutorado da pesquisadora Rosely Kalil de Freitas Castro Carrari de Amorim

Conflito de interesse

Não há.

Referências

1. Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 9.^a ed. São Paulo: Loyola; 2012.
2. Ekman P. Telling lies: clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage. New York: WW Norton; 2009.

3. 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* [internet]. 2011;45(5):1206-12. Disponível em: http://www.producao.usp.br/bitstream/handle/BDPI/3968/art_PUGGINA_Analise_da_percepcao_dos_professores_em_relacao_2011.pdf?sequence=1
4. Stein SM, Fujisaki BS, Davis SE, MacLean LG. A 1-Day course to improve the teaching effectiveness of health professions faculty members. *Am J Pharma Educ*. 2011;76(1):1-9.
5. Kelley AS, et al. Geritalk: Communication skills training for geriatric and palliative medicine fellows. *J Am Geriatr Soc* [internet]. 2012;60:332-7. Disponível em: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84857051295&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22Geritalk%3a+Communication+skills+training+for+geriatric+and+palliative+medicine+fellows.%22&st2=&sid=DEF3D5821BDAEAD4F71EA152CD6EE493.iqs8TDG0Wy6BURhzD3nFA%3a10&sot=b&sdt=b&sl=95&s=TITLE%28%22Geritalk%3a+Communication+skills+training+for+geriatric+and+palliative+medicine+fellows.%22%29&relpos=0&citeCnt=19&searchTerm=#>
6. European Association for Communication in Healthcare [Internet]. Salisbury; 2001-2014. [citado 2015 Jan 16]. Disponível em: <http://www.each.eu/about-us/about-each/>
7. Passano MPA. Andragogía, educación durante toda la vida. *Rev Urug Cardiol*. 2011;26:171-2.
8. Draganov PB, Friedländer MR, Sanna MC. Andragogia na saúde: estudo bibliométrico. *Esc Anna Nery*. 2011;15(1):149-56.
9. Draganov PB, Andrade AC, Neves VR, Sanna MC. Andragogy in nursing: a literature review. *Invest Educ Enferm*. 2013;31(1):86-94.
10. Junod Perron N, et al. Impact of postgraduate training on communication skills teaching: a controlled study. *BMC Med Educ* [internet]. 2014;14:80. Disponível em: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84899471814&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22Impact+of+postgraduate+training+on+communication+skills+teaching%3a+a+controlled+study%22&st2=&sid=DEF3D5821BDAEAD4F71EA152CD6EE493.iqs8TDG0Wy6BURhzD3nFA%3a240&sot=b&sdt=b&sl=93&s=TITLE%28%22Impact+of+postgraduate+training+on+communication+skills+teaching%3a+a+controlled+study%22%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=>
11. Sobral FR e Campos CJG. Utilização de metodologia ativa no ensino e assistência de enfermagem na produção nacional: revisão integrativa. *Rev Esc Enferm USP* 2012;46(1):208-18.
12. Moreno JL. Psicodrama. São Paulo: Cultrix; 1975.
13. Polit DF, Beck CT, Hungler BP. Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização. 7.^a ed. Porto Alegre: Artmed; 2011.
14. Krasilchic M. Planejamento educacional: estruturando o currículo. In: Marcondes E, Gonçalves EL. Educação médica. São Paulo: Sarvier; 1998. p. 5-10.

15. Konner L, Rosenthal M. O Sorriso de Mona Lisa (*Mona Lisa Smile*) [DVD]. Califórnia: Revolution Studios e Columbia Pictures; 2003.
16. Romano CC, Alves LA, Secco IAO, Ricz LNA, Robazzi MLCC. A expressividade do docente universitário durante sua atuação na sala de aula: análise dos recursos verbais utilizados e suas implicações para a enfermagem. Rev. Latino- Am. Enfermagem [internet]. set.-out. 2011 [citado 28 abr 2014];19(5):[09 telas]. Disponível em: <http://www.eerp.usp.br/rlae>
17. Cândido CM, Assis MR de, Ferreira NT, Souza MA de. A representação social do “bom professor” no ensino superior. Psicol Soc [internet]. 2014;26(2):356-65. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822014000200012&lng=en&tlng=pt.%2010.1590/S0102-71822014000200012