

Opinião de docentes de enfermagem sobre a efetividade da comunicação não verbal durante a aula

Nursing faculty's opinion on effectiveness of non-verbal communication in the classroom

Rosely Kalil de Freitas Castro Carrari de Amorim¹
Maria Júlia Paes da Silva¹

Descritores

Comunicação; Comunicação não verbal; Educação em enfermagem; Docentes de Enfermagem; Ensino/métodos

Keywords

Communication; Nonverbal communication; Education, nursing; Faculty, education; Teaching/methods

Submetido

13 de Março de 2014

Aceito

26 de Maio de 2014

Autor correspondente

Rosely Kalil de Freitas Castro Carrari de Amorim

Av. Doutor Enéas de Carvalho Aguiar, 419, São Paulo, SP, Brasil.

CEP: 05403-000

roselykalil@usp.br

DOI

<http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201400034>

Resumo

Objetivo: Conhecer a opinião de docentes de enfermagem e da pesquisadora sobre a efetividade da comunicação não verbal durante as aulas.

Métodos: Estudo descritivo no qual foram incluídos 11 docentes de enfermagem em 220 minutos de filmagem. Foram avaliados 14 aspectos da comunicação não verbal. A opinião sobre a efetividade da comunicação não verbal foi apresentada em frequência simples.

Resultados: Os docentes identificaram: 71,43% da postura (coerente, boa, efetiva e adequada); 62,5% das expressões faciais (eficientes, positivas e reforçando/acompanhando a fala); 83,33% do ritmo da voz (efetivo, bom e com velocidade adequada); 61,11% do nível de energia – física (ritmo bom, ativo, atento, efetivo, adequado e alerta); 78,95% da postura corporal (manter-se em movimento, estar ereto, de pé, usar gestos ilustradores, voltar-se para os alunos, estar próximo dos alunos das carteiras da frente). Além disso, houve uma menor frequência de comunicação não verbal ineficaz entre os docentes.

Conclusão: A opinião dos docentes de enfermagem sobre a comunicação não verbal durante as aulas é geral e inespecífica, indicando inadequação na aplicação desta comunicação. Os docentes identificaram comportamentos comunicativos não verbais ineficazes em menor frequência do que a pesquisadora.

Abstract

Objective: To determine the opinion of nursing faculty and a researcher on the effectiveness of non-verbal communication in the classroom.

Methods: This descriptive study included 11 nursing professors filmed for 220 minutes. Fourteen aspects of non-verbal communication were evaluated. Opinions about the effectiveness of non-verbal communication are expressed as simple frequencies.

Results: Professors identified 71.43% of postures (as coherent, good, effective, and adequate), 62.5% of facial expressions (efficient, positive, and reinforcing/following the speech), 83.33% of voice rhythms (effective, good, and adequate speed), 61.11% of physical energy levels (good rhythm, active, attentive, effective, adequate, and alert), and 78.95% of body postures (kept moving, standing, remaining on feet, using hand movements to illustrate points, attention focused on students, position close to students' desks). A less frequent inefficient non-verbal communication was seen among.

Conclusion: Nursing professors' opinions on non-verbal communication in the classroom were general and non-specific, indicating inadequate application of non-verbal communication. Professors identified inefficient non-verbal communication behavior less often than did one of the current researchers.

¹Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

Conflitos de interesse: não há conflitos de interesse a declarar.

Introdução

Os avanços tecnológicos ocupam cada vez mais espaços, também na sala de aula, provocando interferências inegáveis, com o uso de computadores, *smartphones* e *tablets*, que disputam atenção com o docente, alterando a relação professor-aluno e trazendo uma reflexão sobre como tem sido a interação de ambos nesse contexto.

O estudo da relação professor e aluno merece destaque para o estabelecimento de laços e vínculos afetivos positivos, que proporcionam a troca de informações e saberes de maneira produtiva nessa outra realidade. Para que a relação entre ambos aconteça apropriadamente, faz-se necessário que o docente de enfermagem entenda os significados da comunicação, inclusive a não verbal, que constitui uma dimensão interpessoal qualificadora das relações, a fim de utilizá-la de forma efetiva.

Educadores referem que ser exemplo do que se ensina, ser alegre e ter esperança, saber escutar, estar disponível para o diálogo e querer bem aos educandos, são atitudes e qualidades requeridas de um docente, possíveis de serem desenvolvidas, principalmente a partir do domínio da comunicação não verbal efetiva, instrumento para sua concretização.⁽¹⁾

O que diferencia o humano de outros animais é justamente sua capacidade de ação transformadora consciente, ou seja, o agir intencional e não instintivamente, ou por reflexo condicionado – essa ação transformadora consciente é chamada práxis ou trabalho. O trabalho é, também, o instrumento de intervenção e apropriação do humano sobre o mundo.⁽²⁾ Ora, se o trabalho de um docente consiste em construir conhecimento junto aos discentes, também, por meio da transmissão e da troca de informações, é essencial que o docente se comunique, adequadamente, a partir do conhecimento transformador consciente de sua própria comunicação não verbal, que irá instrumentalizá-lo para o desenvolvimento de um trabalho condizente com sua intencionalidade de mediador do aprendizado.

Para que o uso da comunicação não verbal tenha efetividade nas interações interpessoais, há um

quadro esquemático com modelos não verbais de comunicação, adaptável à interação docente-discente. Nesse quadro, o comportamento comunicativo não verbal foi separado em uso efetivo/eficaz e ineficaz, pontualmente sobre alguns aspectos e/ou dimensões não verbais, a saber: a postura física, o olhar, o uso dos móveis, as roupas, as expressões faciais, a distância interpessoal, entre outros. São considerados comportamentos efetivos/eficazes aqueles que encorajam a fala do outro porque demonstram aceitação e respeito; são comportamentos ineficazes aqueles que enfraquecem a conversação.⁽³⁾

Estudos de comunicação em enfermagem que abordam o processo de ensino-aprendizagem apontam que o aspecto interveniente encontrado é a importância da consciência que o docente deve ter sobre seu papel comunicativo.⁽⁴⁻⁶⁾

A dificuldade em decodificar o comportamento comunicativo não verbal do aluno foi percebida em estudo realizado com docentes de enfermagem, com o objetivo de verificar se havia diferença na percepção dos sentimentos dos alunos pelos professores, antes e depois da apresentação explicativa sobre o tema.⁽⁶⁾ Os resultados encontrados apontaram que a percepção dos docentes sobre identificação de sentimentos melhorou após a explicação, quando sua atenção foi direcionada para a comunicação não verbal.⁽⁶⁾

Porque há avanços e novas técnicas de ensino-aprendizagem interferindo no ambiente de sala de aula, esses estudos de comunicação interpessoal, que envolvem o binômio professor-aluno, precisam ser refeitos, revistos e discutidos, considerando-se o novo contexto; particularmente os estudos sobre mudanças relativas à comunicação não verbal, dimensão interpessoal que qualifica as relações.

O objetivo deste estudo é conhecer a opinião dos docentes de enfermagem e da pesquisadora sobre a efetividade da comunicação não verbal durante as aulas.

Métodos

Estudo descritivo realizado em uma universidade privada situada na cidade de São Paulo, região sudeste do Brasil.

A população de estudo foi constituída por 11 docentes de enfermagem, que ministravam, no mínimo, uma disciplina no curso de Enfermagem.

A comunicação é um processo dinâmico e, por esse motivo, usou-se a filmagem no contexto de ensino-aprendizagem, no ambiente de sala de aula. A filmagem foi iniciada após 30 minutos do início da aula, por 20 minutos ininterruptos, num enquadramento de meio corpo, no qual ocorre a maior parte da comunicação não verbal.

O foco da pesquisa e da filmagem foi o docente, sendo a filmadora posicionada para captá-lo; os alunos estavam de costas, sendo-lhes explicado sobre o motivo da filmagem e que não apareceriam por não serem o foco no momento.

Numa segunda etapa, foi agendado com cada docente um dia para que assistisse a filmagem, juntamente da pesquisadora. Antes da projeção do filme, a pesquisadora explicou ao docente como era composto e de que maneira deveria ser preenchido o instrumento de coleta de dados, além de informar que a filmagem poderia ser vista uma segunda vez, caso julgasse necessário. No formulário de coleta de dados, os docentes descreveram, em relação a suas respectivas filmagens, momentos eficazes e ineficazes para 14 aspectos não verbais avaliados (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, paraverbal).

Em outro momento, a pesquisadora assistiu individualmente às filmagens e também preencheu o instrumento de pesquisa. Os dados obtidos pelo preenchimento dos docentes e da pesquisadora foram analisados, baseando-se no referencial teórico adotado. Os resultados encontrados foram apresentados por meio de estatística simples, com as frequências de docentes que conseguiram identificar os momentos em que emitiram sinais não verbais em sala de aula, item a item.

O desenvolvimento do estudo atendeu as normas nacionais e internacionais de ética em pesquisa envolvendo seres humanos.

Resultados

Foram filmados e entrevistados 11 docentes de enfermagem, sendo o tempo médio de docência dos participantes da pesquisa igual a 18 anos, com um mínimo de 7 e o máximo de 29 anos de docência.

Todos os docentes foram filmados no ambiente de sala de aula em que as carteiras dos alunos ficavam dispostas enfileiradas da maneira tradicional. Também havia uma mesa de apoio ao docente posicionada perto de um quadro branco, geralmente oposta à porta de entrada. O quadro branco era usado para projeção de slides por meio de um monitor conectado a um computador pessoal trazido por cada docente. Alguns docentes utilizavam o quadro branco para explicar a matéria. Nessa instituição, o uso do jaleco pelo docente era opcional em sala de aula.

Na tabela 1, são apresentadas as opiniões dos docentes e da pesquisadora sobre o uso eficaz e ineficaz da comunicação não verbal.

Tabela 1. Opinião dos docentes de enfermagem e da pesquisadora

Comunicação não verbal	Opinião da pesquisadora		Opinião dos docentes	
	Uso efetivo	Uso ineficaz	Uso efetivo	Uso ineficaz
Postura	14	10	10	3
Contato com os olhos	20	4	11	5
Móveis	12	10	7	7
Roupas	7	8	11	0
Expressão facial	16	10	10	3
Maneirismos	0*	39	4*	9
Volume de voz	19	3	10	1
Ritmo de voz	12	10	10	3
Nível de energia	18	5	11	1
Distância pessoal	27	12	9	5
Toque	20	2	6**	3
Cabeça	22	2	11	1
Postura corporal	19	24	15	5
Paraverbal	20	13	10	5

*Os maneirismos não devem existir, portanto, o eficaz é zero de maneirismos, embora quatro docentes tenham achado seus maneirismos efetivos; ** um docente tocou uma aluna, considerando o toque efetivo; outros cinco docentes, que não fizeram uso do toque com os alunos, julgaram a ausência do toque efetiva, por entenderem que o mesmo não caberia naquela situação

Nos 20 minutos de filmagem observados pela pesquisadora, foi computada para cada dimensão do não verbal a quantidade absoluta de momentos efetivos ou ineficazes percebidos pela mesma e considerados como 100%. Por exemplo, na postura, existiram 14 momentos de uso efetivo e dez mo-

mentos de uso ineficaz da comunicação não verbal, somados a partir das filmagens de todos os docentes.

A seguir, destacaram-se as dimensões mais percebidas pelos docentes comparadas às da pesquisadora, em relação à efetividade dos sinais não verbais emitidos (acima de 60%) e, entre parênteses, como os docentes descreveram cada dimensão. Os docentes identificaram: 71,43% da postura (coerente, boa, efetiva e adequada); 62,5% das expressões faciais (eficientes, positivas e reforçando/acompanhando a fala); 83,33% do ritmo da voz (efetivo, bom e com velocidade adequada); 61,11% do nível de energia – física (ritmo bom, ativo, atento, efetivo, adequado e alerta); 78,95% da postura corporal (manter-se em movimento, estar ereto, de pé, usar gestos ilustradores, voltar-se para os alunos, estar próximo dos alunos das carteiras da frente).

Todos os docentes consideraram as roupas adequadas, comuns, de cores alegres e discretas, pouco chamativas, decotadas ou agarradas, sem transparências e com aparência agradável; entretanto, as pesquisadoras consideraram ineficazes que alguns docentes tenham usado o jaleco totalmente aberto.

Nos maneirismos, 54,5% dos docentes não responderam e três desconheciam o termo.

Os docentes identificaram comportamentos comunicativos não verbais ineficazes em menor quantidade, comparados às pesquisadoras (Tabela 1). Não perceberam, objetivamente, detalhes que podem desqualificar a relação, como, na postura, no posicionamento dos móveis, nos maneirismos, no ritmo da voz, na distância interpessoal, na ausência do toque em situações em que o mesmo caberia, no posicionamento da cabeça, na postura corporal e no paraverbal.

Discussão

Foram limites dos resultados deste estudo referem-se ao desenho descritivo que não permite o estabelecimento de relações de causa e efeito, à característica subjetiva da comunicação não verbal, objeto do estudo, e a comparação entre os docentes e a pesquisadora.

Os resultados deste estudo contribuem para demonstrar a importância da comunicação não verbal no ambiente de ensino-aprendizagem.

A correta decodificação da comunicação não verbal requer capacitação, treino, consciência, atenção e observação constantes, pois diversos sinais não verbais são emitidos, ao mesmo tempo em que se verbaliza – principalmente se consideradas as microexpressões com duração de 1/12 a 1/5 de segundo que representam, de forma não verbal, verdadeiros sentimentos.⁽⁷⁾

A maioria das pessoas não consegue, sem treino, perceber as microexpressões durante uma conversa, pois elas se misturam às palavras, ao tom de voz e aos gestos.⁽⁷⁾ Essa dificuldade deve-se, também, ao fato de se pensar o que será dito a seguir, ao invés de apenas observar e ouvir.

Verificou-se que, passados os cinco minutos iniciais de adaptação e ajuste, alguns docentes mantiveram comportamentos comunicativos ineficazes no restante da filmagem, em aspectos como: na postura distante, nas expressões faciais de tensão e raiva, nos maneirismos, na voz baixa, no ritmo de voz acelerado, ficando distantes dos alunos, posicionando a cabeça contraditoriamente à fala, na postura corporal tensa e no paraverbal vicioso, com repetição dos vocábulos ao final de seus discursos.

Os maneirismos, que se mantiveram por inúmeros momentos em todas as filmagens, merecem destaque pelo significado que podem transmitir, além dos já relacionados (tensão, nervosismo e ansiedade) e da distração que podem gerar. De maneira geral, o gesto de passar as mãos nos cabelos é decodificado como sinal utilizado pelas mulheres em momentos de conquista/flerte com os homens;⁽⁸⁾ considerando o contexto da sala de aula, está mais relacionado à preocupação com a aparência, perante a gravação, os alunos e a pesquisadora, que assistiam à aula.

Sobre a postura corporal, os gestos de andar com a cabeça erguida, queixo para frente e as mãos cruzadas atrás das costas indicam superioridade e segurança; manter as mãos nos bolsos pode indicar ao interlocutor que algo está sendo escondido; coçar sobranceiras, rosto, nariz, testa e boca são sinais relacionados à filtração de informação ou a alguma mentira dita, vista ou escutada.⁽⁹⁾

Os recursos audiovisuais são importantes em relação à distância interpessoal e à postura corporal, pois alguns docentes se posicionaram em um dos lados da sala, mais próximos ao recurso audiovisual, ou se mantiveram lateralizados, ou de costas longos períodos, lendo *slides*. A função dos recursos audiovisuais é ilustrar, esclarecer e simplificar as apresentações e, durante seu uso, o contato visual precisa ser mantido com a plateia; no caso, com os alunos, deve ser o máximo possível, evitando-se ler *slides* ou falar olhando para o recurso audiovisual.⁽¹⁰⁾

Os meneios de cabeça mais usados são o sinal de assentimento (inclinando a cabeça para frente indicando “sim”, afirmação) e o sinal de negação (sacudir a cabeça de um lado para outro, indicando “não”).⁽⁹⁾ Apenas em outras culturas, como na Bulgária, partes da Grécia, Iugoslávia, Turquia, Irã e Bengala, esses meneios têm significado contrário, ou seja, balançar a cabeça para cima e para baixo é sinal de “não” e balançar a cabeça de um lado para o outro é sinal de “sim”.⁽¹¹⁾ Nas filmagens dos docentes, em sua quase totalidade, fizeram uso do movimento de assentimento com a cabeça, estimulando a participação dos alunos (meneio positivo).

Durante a interação, deve-se notar se o interlocutor afirma algo verbalmente, mas contradiz negando com a cabeça, indicando uma objeção oculta, por exemplo.⁽⁸⁾

Na disposição dos móveis no ambiente de sala de aula não houve quaisquer mudanças, mesmo em salas que permitiam certa mobilidade e com poucos alunos (máximo de oito), para que o ambiente de ensino-aprendizado se tornasse mais acolhedor, inclusivo e produtivo. Afinal, o aprendizado pode ter sido comprometido em algumas salas, mesmo com o docente de voz audível, pois havia muito ruído externo.

Na distância mantida em relação aos alunos, salvo poucas exceções, em que houve o toque, os docentes permaneceram a uma distância que variava entre a distância pessoal (45 a 125 centímetros – em relação aos alunos da primeira fileira) e a distância social (125 a 360 centímetros – em relação às fileiras intermediárias).⁽¹²⁾ Já com fileiras mais distantes e em salas grandes, os docentes mantiveram a distância pública, sendo necessário,

inclusive, o uso do microfone para amplificar a voz de alguns docentes. Essa relação poderia ser diferente, caso os docentes circulassem mais pela sala de aula, mantendo uma distância pessoal de mais alunos; demonstrando maior acessibilidade e disponibilidade no processo de ensino-aprendizagem; facilitando o contato, a interação e a fluidez do processo comunicativo entre ambos, necessários para o entendimento do conteúdo ministrado e para a vivência do aprendizado comunicativo, que serão utilizados pelos alunos, em um breve futuro, com pacientes, familiares e equipe multiprofissional, nos estágios, após a sala de aula.

O docente é, sem dúvida, o que instiga, inspira e encoraja os estudantes na habilidade comunicativa que são capazes de desenvolver. Para que essa seja desenvolvida, é imperativo que o contato com o docente traga uma experiência sensorial marcante e positiva, conseguida, principalmente, com a proximidade com o aluno na sala de aula.

Educadores referem que a incompreensão da gênese, desdobramentos dos valores e conhecimentos daqueles com os quais se convive é um obstáculo brutal para uma relação pedagógica autônoma.⁽²⁾ Para que a relação pedagógica autônoma ocorra de maneira fluida, o domínio do conhecimento e a aplicabilidade da comunicação não verbal em sala de aula são instrumentos fundamentais.

O estudo da comunicação não verbal exige conhecimento, dedicação, treino e observação do outro, mas, principalmente, autoconhecimento.^(5,13) Este último desenvolve-se de diversas formas: consciência corporal, pensamentos, intenções e emoções, alinhados com objetivos, serenidade interior, aquietação da mente e reflexão constantes.⁽¹³⁾

Conclusão

A opinião dos docentes de enfermagem sobre a comunicação não verbal durante as aulas é geral e inespecífica, indicando inadequação na aplicação desta comunicação na sala de aula. Os docentes identificaram comportamentos comunicativos não verbais ineficazes em menor frequência do que a pesquisadora.

Agradecimentos

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela bolsa de mestrado concedida a Rosely Kalil de Freitas Castro Carrari de Amorim.

Colaborações

Amorim RKFCC contribuiu com a concepção do projeto, execução da pesquisa e redação do artigo. Silva MJP colaborou com a concepção do projeto, revisão crítica relevante do conteúdo intelectual e aprovação final da versão a ser publicada.

Referências

1. Freire P. *Pedagogy of freedom: ethics, democracy, and civic courage*. New York: Rowman & Littlefield; 2013.
2. Cortella MS. *A escola e o conhecimento: fundamentos epistemológicos e políticos*. 14a ed. São Paulo: Cortez; 2011.
3. Castro RB, Silva MJ. A comunicação não-verbal nas interações enfermeiro-usuário em atendimentos de saúde mental. *Rev Latinoam Enferm*. 2001;9(1):80-7.
4. Bosquetti LS, Braga EM. Communicative reactions of nursing students regarding their first curricular internship period. *Rev Esc Enferm USP*. 2008;42(4):687-93.
5. Braga EM, Silva MJ. Competent communication: a view of nurse experts in communication. *Acta Paul Enferm*. 2007;20(4):410-4.
6. Sgariboldi AR, Puggina AC, Silva MJ. Professors' perception of students' feelings in the classroom: an analysis. *Rev Esc Enferm USP*. 2011;45(5):1201-7.
7. Edelstein RS, Luten TL, Ekman P, Goodman GS. Detecting lies in children and adults. *Law Hum Behav*. 2006;30(1):1-10.
8. Pease A, Pease B. *Body language in the workplace*. Buderim: QLD Pease International; 2011.
9. Knapp ML, Hall JA. *Nonverbal communication in human interaction*. Boston: Wadsworth, Cengage Learning; 2010.
10. Longo A, Tierney C. Presentations Skills for the nurse Educator. *J Nurses Staff Dev*. 2012;28(1):16-23.
11. Axtell RE. *Essential do's and taboos: the complete guide to international business and leisure travel*. New Jersey: John Wiley & Sons; 2007.
12. Hall ET. Proxemics - a complex cultural language - a citation classic commentary on a system for the notation of proxemic behavior by Hall ET. *Current Contents: Arts & Humanities*. 1989;19(5):16.
13. Wood P. *Secrets of the people whisperer: using the art of communication to enhance your own life, and the lives of others*. London: Random House (UK); 2008.