

INFLUÊNCIAS DO COMPORTAMENTO COMUNICATIVO VERBAL E NÃO-VERBAL DO DOCENTE EM SALA DE AULA – VISÃO DOS ALUNOS DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

[Teacher's verbal and nonverbal communication into classroom – nursing graduate student's vision]

Rosely Kalil de Freitas Castro*

Maria Júlia Paes da Silva**

RESUMO: Na interação professor-aluno, o professor tem um importante papel e seu bom desempenho depende da consciência e habilidade na comunicação verbal e não-verbal. Este trabalho teve como objetivo verificar junto aos discentes do curso de graduação em Enfermagem, os aspectos da comunicação verbal e não-verbal do docente que interferem na sua interação em sala de aula. É um estudo exploratório, transversal, na linha qualitativa, no qual foram entrevistados 15% dos discentes de cada ano de duas instituições da cidade de São Paulo (sendo uma faculdade pública e outra particular). A coleta de dados foi realizada por meio de questionários no 1º semestre de 2001 e os dados foram trabalhados segundo a proposta de análise de conteúdo, por aproximação temática. Encontramos, como aspectos que facilitam sua interação com o docente, as categorias: **características do professor, características do aluno, regularidade do contato e características comuns a professores e alunos**. Como aspectos que interferem na comunicação do docente há a dimensão **verbal** e o **não-verbal**. Também, relataram como acham que deve ser: a disposição dos móveis na classe, as roupas do professor, suas expressões faciais, o contato com os olhos dos alunos, os gestos adaptativos, o toque (entre professor e aluno), a voz, postura corporal, o paraverbal (do professor), e a distância interpessoal (mantida com os alunos).

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação não-verbal; Relações interpessoais; Docente de enfermagem; Estudantes de enfermagem.

1 INTRODUÇÃO

SYLVESTER (1994) afirma que as emoções devem ser consideradas, mesmo quando se discutem aspectos

racionais. Um ambiente escolar estressante é contra-produtivo porque reduz a habilidade para o aprendizado e, por outro lado, uma atmosfera agradável em classe torna os estudantes mais aptos a resolver com sucesso problemas em situações potencialmente estressantes.

O professor pode despertar o interesse dos alunos quando se preocupa, não apenas em transmitir alguma mensagem, mas em entender a linguagem conhecida pelo aluno, codificando a mensagem de acordo com essa linguagem. Necessariamente, o professor deve ser alguém sensível aos diferentes aspectos que envolvem as relações humanas (BEZERRA, 1996).

Toda aula tem uma parte manifesta e intencional, na qual são colocados os objetivos, e outra não intencional que acontece em função de valores e crenças, expressas através da sinalização não-verbal, ou seja, no “jeito” como se relaciona com os alunos, fala sobre o assunto, olha para a classe, anda e interage.

Em uma pesquisa de campo sobre as interações entre docente e alunos em sala de aula, ROCHA (1999) encontrou aspectos facilitadores para o aprendizado, a dinâmica realizada em aula, a boa comunicação professor-aluno e o conteúdo relevante; e aspectos dificultadores: o tempo reduzido para a matéria, a inibição de alguns alunos e a falta de interesse pelo tema.

GOLEMAN (1995) afirma que nós, seres humanos, não somos apenas razão, mas também e o tempo todo, emoção; portanto, o que o professor sente sobre o que está passando aos alunos, o que sente sobre a classe e a consciência que tem sobre a importância de expressar coerência entre o que fala e demonstra no seu corpo, pode alterar o grau de motivação do aluno em classe.

A tarefa de comunicar é mais fácil e efetiva quando o professor conhece bem seus alunos e, portanto, seus repertórios comunicativos, objetivos, experiências e signos, estando e demonstrando interesse em modificar e ampliar esses repertórios. Da boa comunicação dependem não só a

* Enfermeira graduada pela Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

** Professora Livre-Docente do Departamento de Enfermagem Médico-Cirúrgica da EUSP.

aprendizagem, mas também o respeito mútuo, a cooperação e a criatividade (BORDENAVE; PEREIRA, 1995).

O bom comunicador consegue demonstrar o interesse pelo tema que está desenvolvendo e o envolvimento com as pessoas ouvintes até através de seu olhar. GAIARSA (2000) afirma que através do olhar os outros percebem o que nos interessa, pois só olhamos o que nos prende a atenção. Quando algo não nos interessa, basta desviar o olhar (do que incomoda) ou desfocar o olhar ("olhar distante").

STERN e PAYMENT (1998), também dissertaram sobre o olhar, afirmando que profissionais de treinamento (incluem-se aqui os educadores e professores), devem comprometer-se a estabelecer contato com todos. Os profissionais devem olhar diretamente para os olhos de alguém enquanto falam e depois olhar para uma outra pessoa, pois se não se comportarem desta maneira, os participantes (no caso os alunos), irão se sentir só e abandonados, além do profissional parecer assustado e apreensivo, propiciando aos participantes a perda da sua confiança.

Segundo SILVA (1996), o homem encontra-se em constante interação com seu meio, para isso, utiliza-se da comunicação, que ocorre também no contexto face a face. Entre os aspectos envolvidos nesse processo, estão as tentativas de compreender o outro comunicador e de se fazer compreendido, incluindo ainda a percepção da pessoa, a possibilidade de conflitos e de persuasão, não existindo, por isso, comunicação totalmente objetiva, pois ela se faz entre pessoas, e cada uma é um mundo à parte com seu subjetivismo, experiências, cultura, valores, interesses e expectativas.

A pessoa do professor revela vários signos para o aluno: o signo icônico – que significa sua aparência, cor de pele, roupa, classe social, a forma exteriorizada de ser e tudo o que ele representa visualmente; o lingüístico – que se concentra na língua com a qual se comunica; e o cibernético – que compreende os movimentos e os gestos (BEZERRA, 1996).

BEZERRA (1996), refere que o uso da linguagem, dos símbolos e das expressões, são códigos e estilos pessoais que podem facilitar a interrelação. O professor como signo se impõe, assim como a estrutura do ambiente da classe. A intenção do professor deve ser coerente com sua ação e postura, promovendo a participação do aluno na aprendizagem, sem "dominar a situação", não tendo em sala de aula um ambiente artificial, em que o poder é exercido de forma autoritária; pensamento e ação não se identificam. Enfatiza: o ato educativo deve acentuar as relações, não as características de uma só pessoa.

A comunicação possui sempre três elementos: algo que conhecemos, que sentimos e que vivenciamos (SILVA, 1996). O professor deve compreender bem o conteúdo a ser

transmitido e "ligar" esse conteúdo conscientemente ao que está sentindo, vivenciando.

Essa coerência de comunicação é expressa pela complementaridade entre seu verbal (associado às palavras expressas) e seu não-verbal (que é toda informação obtida por meio de gestos, posturas, expressões faciais, orientações do corpo, singularidades somáticas naturais ou artificiais, organizações dos objetos no espaço e até pela relação de distância mantida entre os indivíduos) (SILVA, 1996).

Nos encontros interpessoais, o não-verbal inclui aspectos de postura, relação de domínio, intimidade, transmissão e compartilhamento, definições de papéis e até diferenças sexuais. DAVIS (1979), afirma que para uma interação ocorrer, os envolvidos devem indicar que estão prestando atenção, ficando razoavelmente próximos, dirigindo a cabeça e/ou o corpo um para o outro, e trocando olhares, periodicamente. Cada um precisa também de *feedback* não-verbal do outro, enquanto estiver falando: olhares, meneios positivos de cabeça, reações faciais apropriadas e, até, murmúrios de encorajamento. Se não houver nenhum desses sinais, a conversa fatalmente acaba.

ROCHA (1999), filmou alunos e professor durante uma aula agendada como parte do conteúdo programático vigente, e descreveu aspectos das manifestações não-verbais do professor, além das manifestações não-verbais dos alunos. Dentre as manifestações não-verbais do docente, destacaram-se atitudes do professor de interesse, envolvimento e gestos de aproximação com o que estava fazendo como: expressão facial sorridente, afetuosa e alegre e interesse em clarificar as questões do grupo (mesmo citando que o tempo estava reduzido para as atividades, o professor deu atenção a todas as interrupções e/ou questões dos alunos – olhando na sua direção e mantendo-se calado enquanto o aluno falava). Ouvia atentamente ao questionamento, voltando o corpo para o aluno e respondendo a questão, aproveitando para complementar o tema da aula. Esteve a maior parte do tempo com o corpo posicionado em direção ao grupo de alunos.

No processo de ensino-aprendizagem, percebemos sempre sinais não-verbais na própria sala de aula; por exemplo, quando fazemos uma pergunta, uns levantam a mão, outros desviam o olhar, uns inclinam lateralmente a cabeça e levantam as sobrancelhas. SOMMER (1973) afirma, quanto à localização dos alunos em sala de aula, que aqueles que fazem parte do triângulo invertido com o professor na base, são os que mais participam das discussões em classe.

É importante o professor conhecer a sinalização não-verbal, não só para verificar o interesse da classe, mas para avaliar sua própria postura, que também interfere no interesse e no desempenho dos alunos, que são influenciados, como

podem ser vistos, pelos comportamentos assumidos pelo professor. Pensando neste aspecto, fizemos uma pesquisa anterior junto aos docentes de Enfermagem com o objetivo de verificar o conhecimento e a importância atribuída aos sinais não-verbais na sua interação em sala de aula. Foram entrevistados 25 docentes da Escola de Enfermagem da USP (aproximadamente 30% do total de docentes desta Escola), de outubro a dezembro de 1999. Os resultados evidenciaram, que são considerados facilitadores da interação em sala de aula: as características do professor, as características do aluno, a regularidade de contato, o tipo de conteúdo exposto e a própria comunicação. Como aspectos referidos da comunicação do professor intervenientes no momento da sala de aula, explicitaram em seu discurso, aspectos do verbal (dicção, linguagem clara, terminologia adequada, por exemplo) e do não-verbal do docente (uso adequado de gestos ilustrativos, a postura corporal, sinais fisiológicos de cansaço, mau-humor, por exemplo), além da sua consciência no momento da interação. Explicitaram, também, como acham que deve ser, o contato com os olhos dos alunos, a disposição dos móveis na classe, as roupas do professor, suas expressões faciais, o toque entre professor e aluno, a voz e o paraverbal do professor, a distância interpessoal a ser mantida com os alunos e sua postura corporal (CASTRO; SILVA, 2000).

SILVA (1996), ressalta que o conhecimento ou não dos códigos não-verbais e o uso dos comportamentos citados podem ser utilizados de maneira eficaz ou ineficaz na comunicação, considerando-os, conseqüentemente, como estímulos motivacionais positivos e/ou negativos em qualquer relação interpessoal, portanto, também presentes na relação professor-aluno. Propõe um quadro esquemático, com alguns modelos não-verbais de comunicação, separando-os quanto ao seu uso efetivo/eficaz e ineficaz referentes à postura física do professor, olhar, uso dos móveis, roupas, expressões faciais, distância interpessoal, entre outros. Esse esquema já foi utilizado para análise de aula de graduação de Enfermagem (ROCHA; SILVA, 2000).

Este estudo busca explicitar o conhecimento, ou seja, a importância e a idéia que os alunos de graduação em Enfermagem têm desses códigos, na sua vivência em sala de aula.

2 OBJETIVO DO ESTUDO

Verificar junto aos alunos de graduação em Enfermagem, aspectos da comunicação verbal e não-verbal do docente que interferem e facilitam na interação em sala de aula.

3 MATERIAL E MÉTODO

É um estudo descritivo e transversal desenvolvido em dois cursos de graduação em Enfermagem da cidade de São Paulo: uma faculdade pública e outra particular. A população foi composta de 50 alunos da faculdade pública e 44 da faculdade particular, equivalendo a 15% dos alunos da cada ano de ambos cursos de graduação em Enfermagem. A amostra foi aleatória, por sorteio.

3.1 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Após as aprovações das duas Comissões de Ética das instituições, entramos em contato com os discentes, expondo o objetivo do estudo e solicitando seu consentimento por escrito para sua participação na pesquisa, baseada na Resolução 196/96 do Ministério da Saúde, que traz as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo seres humanos. Os participantes foram informados da garantia do anonimato, e que o material coletado ficaria à disposição aos participantes interessados.

A coleta foi através de questionário com perguntas estruturadas durante o 1º semestre de 2001.

3.2 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O tratamento dos dados foi realizado pela interpretação dos depoimentos, com base no método de análise de conteúdo e a categorização das respostas foi por aproximação temática (agrupamos os temas com mesmo significado). Os dados também foram comparados entre os dois cursos.

4 RESULTADOS

4.1 RESULTADOS ENCONTRADOS COM OS ALUNOS DA FACULDADE PÚBLICA

Na primeira pergunta: "O que você acha que facilita a interação dos alunos com o professor em uma sala de aula?", identificamos três categorias dentro do discurso dos alunos, apontadas como facilitadoras da interação professor-aluno, que são: **características do professor**, **características do aluno** e **a regularidade de contato**.

As **características do professor** foram subdivididas em postura e conhecimento do professor.

Na subcategoria de postura incluem-se tanto características *atitudeis* dos professores quanto características de *postura física*, sendo que os alunos discorreram sobre posturas adquiridas pelos professores como: a voz (uso de um "bom tom" de voz e voz alta para

facilitar o diálogo), os gestos (expressões corporais e faciais) e a distância interpessoal professor-aluno (aproximação física, diminuição da distância física mantida entre o professor e o aluno).

As características *atitudinais* dos docentes foram as mais citadas pelos alunos como facilitadoras da sua interação com os docentes, sendo elas: o encorajamento aos alunos; a segurança, a paciência e a tranquilidade diante dos alunos; o dinamismo, a agitação e a descontração (contar piadas, criar um clima agradável); a disponibilidade e a acessibilidade; o diálogo aberto, o questionamento e a abertura para o questionamento dos alunos; a permissão para que os alunos possam errar; a objetividade para ministrar o tema; a humildade, a disposição e o interesse (para dar aula, para passar o que sabe aos alunos); a clarificação do conteúdo (facilidade de se fazer entender, contar experiências pessoais e profissionais, dar exemplos); o tratamento dado ao aluno; a solicitação e a permissão da participação dos alunos; a sinceridade e a valorização dessa participação; a receptividade; a auto-confiança; sua apresentação aos alunos (dizer seu nome); a demonstração de amor para com eles; o interesse na aprendizagem e na formação do aluno; a vontade de ensinar; a coerência de atitudes (do que faz e do que diz); estar à vontade e deixar os alunos à vontade; ser compreensivo, humano.

Já na subcategoria de conhecimento do professor, estão envolvidos: o conhecimento que o professor adquiriu ao longo de sua vida (experiências e estudos), assim como outros tipos de conhecimento: acerca de seus alunos (saber o que pensam, o que sabem e o que sentem), o auto-conhecimento (conhecer-se), o conhecimento da linguagem (o uso de gírias e de linguagem coloquial), do conteúdo a ser ministrado e de estratégias e técnicas de ensino-aprendizagem.

Segundo MORAN (2000), o professor tem hoje um grande leque de opções metodológicas, que possibilitam organizar sua comunicação e trabalhar com os alunos presencial e virtualmente. Uma mudança qualitativa no processo de ensino/aprendizagem acontece quando se consegue integrar dentro de uma visão inovadora as tecnologias – telemáticas, audiovisuais, teatrais, orais, musicais, lúdicas e corporais – com os objetivos da disciplina (ou área) e a ação do professor.

A categoria **características do aluno** foi dividida nas subcategorias: individuais e grupais, conforme o discurso desses discentes. Nas características individuais estão incluídos: a participação do aluno em aula e o conhecimento prévio que o aluno tem sobre o tema a ser discutido. Já nas características grupais estão relacionados: o tamanho do grupo (número menor de

alunos), a motivação (interesse dos alunos em aprender) e a certeza de que não serão prejudicados.

A **regularidade de contato** também apareceu como sendo facilitadora da interação professor-aluno. Nesta categoria incluem-se: trabalhos realizados entre aluno e docente, bolsas de trabalho e de monitoria (o aluno tem mais contato com o docente), além dos estágios em que os alunos permanecem com o docente.

Com relação à segunda pergunta: “Que aspectos da comunicação do professor interferem nesse momento?”, identificamos duas categorias: a **verbal** e a **não-verbal**.

A categoria **verbal** se refere à *linguagem* do professor que deve ser clara, evitando repetição de frases como: “a nível de ...” e “a gente pode estar fazendo...”, sendo que o professor deve ter domínio do vocabulário, evitando falar errado ou de forma muito rebuscada. Nessa categoria, inclui-se, ainda, o *idioma* que deve ser de domínio de todos e a *clarificação do entendimento*, em que o professor explica de forma clara e não exaustiva, dando exemplos e comentando experiências já vivenciadas.

Na categoria **não-verbal**, encontramos no relato dos discentes como sendo intervenientes na sua comunicação com o docente: o paraverbal (tom e ritmo da voz), os gestos utilizados (expressões corporais), as expressões faciais, a postura (atitudes) e o humor (emoções).

Na terceira pergunta: “Como você acha que deve(m) ser: a) a disposição dos móveis na classe; b) as roupas do professor; c) suas expressões faciais (do professor); d) o contato com os olhos dos alunos; e) os gestos adaptativos; f) o toque (entre professor e aluno); g) a voz do professor; h) o paraverbal (do professor); i) a distância interpessoal (mantida com os alunos); j) a postura corporal do professor” os itens estão expostos um a um.

Em relação à **disposição dos móveis na classe** os alunos referiram que depende da proposta da aula. Se for **expositiva**, as cadeiras devem ficar: enfileiradas, espaçadas adequadamente; sendo confortáveis, de fácil acesso, de frente para o professor, com os alunos sentados e a lousa na frente. Da forma tradicional, com a mesa do professor no centro, em declive, como num anfiteatro (auditório).

Se a aula for em forma de debates e/ou discussões (ou seja, não-expositiva), entretanto, então os alunos sugeriram que as cadeiras não devem ser fixas, mas dispostas em círculo, ou semi-círculo, para que o professor possa ver todos; com fácil acesso do professor aos alunos. Devem possibilitar grande visualização, com o professor sentado, sem mostrando a hierarquia professor-aluno, de forma a facilitar essa interação e mais informal que o tradicional.

Quando alguns alunos relatam preferir o método tradicional de ensino, em que o professor, num auditório, se

posiciona frente à sala e despeja o conteúdo da matéria aos alunos, eles estão admitindo que preferem, literalmente, “assistir” às aulas, sem ter que interagir e trocar com o docente. Preferem ser, apenas, informados dos assuntos, admitindo também a relação de poder inerente a esse modelo, em que o docente é o detentor do saber.

SOUSA (1999) explica este modelo quando refere que a comunicação tem como uma de suas concepções fundadoras o modelo da comunicação – transmissão, em que o emissor leva algo a alguém por intermédio de um canal. Este é um modelo de origem na informação (modelo informacional), que é um modelo limitado por não prever a interatividade, ou seja, o processo de troca, de debate, de conflito e de resistência que estão presentes na comunicação como algo mais do que apenas conduzir bem tecnologicamente mensagens. Limitado, também, porque aplicado em comunicação, fragmenta a participação dos diferentes agentes do processo, separando-os e criando, ao mesmo tempo, uma relação de poder do emissor sobre o receptor como que numa relação necessária e sempre hegemônica de um sobre o outro.

Por outro lado, os professores ainda tendem a ensinar mantendo esse modelo tradicional de ensino, mostrando-se alheios às novas tendências. SILVA (1999), afirma que a escola não se encontra em recursão com a modalidade comunicacional emergente em que o usuário – consumidor – receptor tem algum nível de participação, de troca de ações e de controle sobre os acontecimentos. O professor, na sala de aula, ainda tem uma postura tradicional fundada na transmissão de conteúdos de “A” para “B” ou de “A” sobre “B”, caracterizando o modelo unidirecional próprio dos meios de comunicação de massa (rádio, imprensa e TV), permanecendo alheio ao movimento das novas tecnologias comunicacionais e ao perfil do novo expectador, menos passivo perante a mensagem. A modalidade comunicacional baseada na bidirecionalidade seria muito oportuna, podendo inspirar a modificação da base comunicacional que faz da sala de aula tão unidirecional quanto os meios de comunicação de massa.

Em relação às **roupas do professor**, houve alunos que disseram que elas não interferem em nada, e que o professor tem que se vestir como ele se sentir melhor, pois é característica de cada pessoa e que alunos não podem intervir. Por outro lado, houve alunos que referiram gostar de ver professores bem vestidos, com roupas de aspecto limpo, sem muitos detalhes ou cores fortes. Devem estar bem arrumados, sem exageros, ou transparências, ou decotes; nada muito extravagante, usando roupas discretas, confortáveis, com cores serenas; nada muito formal, pois

causa intimidação, mas adequadas, respeitosas e compatíveis com o professor.

STERN e PAYMENT (1998) e SILVA (1996), afirmam que as roupas interferem na comunicação se forem provocativas e extravagantes devendo, portanto, ser simples. E, segundo, AMBER (1983), é fundamental saber como as pessoas reagem às cores, além de estarmos conscientes de que a cor afeta a pessoa através da pele, do alimento, das emoções e das reações sensoriais. Refere, ainda, que a cor vermelho-intenso excita, enquanto outro tom de vermelho provoca dor ou náusea pela associação que se faz com o sangue.

Quanto às **expressões faciais**, alguns alunos disseram que os professores têm que expressar o que realmente sentem, sendo naturais, passando confiança e vontade de ensinar, além de transmitirem que têm certeza do que falam. Os discentes relataram que as expressões faciais mostram como cada um é e que, além disso, dependem da situação. Entretanto, afirmaram que as expressões faciais devem, sempre que possível, ser: de sorriso (riso), de boa vontade, de ânimo, com vontade de fazer com que o aluno aprenda, demonstrando atenção pelo aluno e interesse pela aula. Devem ainda ser: coerentes com a fala, expressando disposição, humildade, determinação, espontaneidade, disponibilidade, calma, bem-estar, amizade, “transparência”; evitando expressões que demonstrem reprovação durante o questionamento dos alunos (sem expressão de censura).

Retomamos BEZERRA (1996), quando diz que o uso da linguagem, dos símbolos e expressões são códigos e estilos pessoais que podem facilitar a inter-relação. Afirma, ainda, que a intenção do professor deve ser coerente com sua ação e postura, promovendo a participação do aluno na aprendizagem, sem “dominar a situação”, não tendo em sala de aula um ambiente artificial, onde o poder é exercido de forma autoritária, onde pensamento e ação não se identificam.

A fala dos alunos corrobora a afirmação de SILVA (1996), que nos lembra da importância de nos aproximarmos das pessoas “com a comissura da boca voltada para cima”, por ser o sorriso um sinal que diz: não quero brigar com você. Lembra, também, que as pessoas conversam olhando-se nos rostos e daí a importância de termos consciência de que nossa face expressa nossas emoções, e que às vezes, o outro percebe o que sentimos antes de nós mesmos (o rubor, por exemplo, demonstrando nosso constrangimento, nossa vergonha).

No que se refere ao **contato com os olhos dos alunos**, identificamos nos relatos que o olhar é necessário e importante para a formação e manutenção do vínculo. Dividimos o olhar de acordo com: sua **frequência**, sua **forma** e seu **tipo**. Na **frequência**, houve alunos que

disseram que o olhar deve existir, mas não exageradamente (deve ser o mais breve possível). Outros alunos referiram que o olhar deve ser constante/permanente, pois quanto mais freqüente, mais “prende” a atenção do aluno, permitindo ao docente a identificação do entendimento discente.

Quanto à **forma**, subdividimos o olhar em direto e indireto, sendo que, o olhar direto é o olhar nos olhos da pessoa, não só “passar os olhos”, principalmente quando o aluno dirige a pergunta para o professor. Já no olhar indireto, alguns dos alunos referiram que os professores não devem olhar muito nos olhos, porque “olho no olho”, o tempo todo inibe, é incômodo.

Pelos estudos realizados, sabemos que na nossa cultura o contato com os olhos deve ser regular, pois demonstra aceitação e respeito com o outro; já a ausência de olhar acaba por enfraquecer a conversação. O olhar retrata nossas emoções, como: a surpresa, a alegria, ou a tristeza, atuando também, no controle do nível de atenção e regulando o fluxo da conversação (GAIARSA, 2000; SILVA, 1996).

SILVA (1996), lembra que outra função do olhar é regular o fluxo da conversação e que, normalmente, na cultura ocidental, as pessoas olham umas para as outras durante 50% do tempo da conversação, aproximadamente. Refere, ainda, que se o olhar ultrapassar esse tempo, podemos identificar raiva ou amor e que, deixando-se de olhar, denota-se o desinteresse pela continuidade da conversa.

No **tipo** de olhar, ele deve ser franco, confiante, encorajador, profundo, atencioso; mostrando preocupação, interesse e atenção com o aluno; dando liberdade ao aluno para participar da aula, permitindo uma aproximação entre aluno e professor. É importante não ser de repressão (intimidação).

Em relação aos **gestos adaptativos**, os alunos referiram que eles fazem parte da comunicação e que são essenciais, necessários e importantes. Foram divididos em: como devem e como podem ser. Devem passar a mensagem pretendida, sendo os mais naturais possíveis (descontraídos), de acordo com a fala, pouco freqüentes, sem ser repetitivos (“quando exagerados atrapalham”), sem chamar a atenção (evitando a dispersão dos alunos). Referem que, às vezes, irritam e incomodam. Devem ainda ser: adaptados de acordo com cada aula, com cada situação e com cada personalidade.

Para alguns alunos, os **gestos adaptativos** podem demonstrar nervosismo e os professores podem gesticular conforme a fala (mas não tanto). Os gestos adaptativos, na verdade, funcionam como “muletas”, isto é, são partes do nosso corpo que usamos para liberar nossa ansiedade e compensar sentimentos de insegurança, ansiedade e tensão. Por exemplo, roer unhas, mexer no cabelo ou utilizar os adaptadores objetivos (brincar com jóia, cigarro, lápis etc). Eles acontecem, principalmente, quando não conseguimos

verbalizar o que sentimos diante de um interlocutor presente ou mesmo quando estamos sozinhos. Acabam distraindo e o ideal é que não haja esse tipo de gestual (SILVA, 1996).

No que diz respeito ao **toque**, os discentes referiram que ele é importante e que deve existir quando possível e quando há intimidade suficiente. É usado como encorajador, facilitando o contato e aumentando a proximidade professor-aluno.

O toque deve ser leve (superficial), sem ser exagerado, sem gerar muita intimidade (com respeito), sem desviar a atenção do assunto; deve ser de acordo com a necessidade, sempre que o professor achar adequado; deve aumentar gradualmente (toque amigável). Ele pode ser um aperto de mão, um toque no ombro, nas costas, ou ainda um “toque com o olhar”. Podem ser de confiança, sem serem apelativos.

Os discentes referem que pequenos toques podem ajudar na relação professor-aluno, pois aumentam a proximidade entre ambos. Como no curso de Enfermagem a grande maioria dos docentes é mulher, as alunas dizem que se o professor for homem, não aceitam, e se for mulher só se tiverem tido maior contato anterior. Outros alunos referem que **depende** da ocasião, da relação professor-aluno, do grau de intimidade, do conhecimento professor-aluno.

Alguns outros alunos referiram que o toque é dispensável, talvez desnecessário, que não interfere em nada, ou ainda que pode ser pouco freqüente, pois pode incomodar. Alguns dos discentes referem que não gostam que pessoas com quem não têm intimidade os toquem. MONTAGU (1988), explica como são as diferenças de toque entre as culturas, lembrando que dentro de uma mesma cultura tátil, por exemplo, podem existir famílias mais ou menos táteis.

Quanto à **voz do professor**, nos foram referidos aspectos de seu ritmo e de sua intensidade. A intensidade deve ser audível, num tom médio (nem muito aguda, nem muito grave, fina para mulheres e grossa para homens), agradável, não agressiva. Deve ser clara, amena, sem gritar, sem ser estridente; suave para que todos ouçam.

Já em relação ao ritmo deve ser pausada, sem ser muito monótona e vagarosa (porque “dá sono”). Dizem, ainda, que deve ser mansa, calma e, ao mesmo tempo, firme, contagiante, com boa dicção, nítida, confiante, objetiva, ativa, acolhedora, sem ser irritante (autoritária), aberta ao diálogo, de fácil entendimento, com ênfase no importante da fala.

O paraverbal é representado por qualquer som que o aparelho fonador produz e que não faz parte do sistema sonoro da língua usada. Através do paraverbal são demonstrados sentimentos, características da personalidade, atitudes, relacionamento interpessoal e autoconceito. São representados por grunhidos, pela entonação que é usada na expressão das palavras, pelo ritmo do discurso, pela velocidade com que as palavras são ditas, pelo suspiro, pelo

pigarrear e pelo riso (SILVA, 1996). O que pudemos perceber é que os discentes demonstraram desconhecer o significado do **paraverbal** ao dizerem, por exemplo, que: deve ser evitado, contido, bem reduzido, porque incomoda, irrita, causa desconforto e é desagradável.

Na **distância interpessoal**, os alunos citaram que deve ser o mais próximo possível. Entretanto, razoável e suficiente para discutir questões importantes, respeitando o limite do outro. Deve ser próxima, mas com liberdade para ambos; dentro do permitido pela nossa cultura, (o suficiente para manter uma relação de respeito entre as pessoas).

Algumas pessoas não se importam se chegamos muito perto delas, enquanto outras odeiam esse tipo de aproximação. Devemos estar atentos para não ultrapassarmos os limites da 'zona de conforto' dos participantes (alunos). Saberemos se estamos 'passando dos limites' observando suas reações: quando derem um passo para trás ou olharem para outro lado, é um indicativo de que devemos nos afastar (STERN; PAYMENT, 1998).

Os discentes relataram que a distância pode atrapalhar, pois forma uma barreira, por vezes, intransponível. Dizem que ela deve acabar, evitando atitudes de superioridade, sendo a mesma mantida com os colegas. Outros disseram ainda, que o professor deveria circular pela sala, que uma grande distância entre aluno-professor não interfere (talvez por costume...); referem que deve ser maior que "um palmo" e aproximadamente 3 metros ou menos, ou então que deve ser qualquer, desde que o respeito seja mantido entre ambos.

Pela distância interpessoal, o professor explicita a relação de poder que tem com seus alunos, entendendo-se que quanto maior a distância mantida maior é o poder exercido por estes docentes.

PERRENOUD (1999), diz que "a escola não tem vocação para ser instrumento de uma facção, e nem mesmo de partidos no poder. Ela pertence a todos". Lembra ainda que mesmo os regimes totalitários tentam preservar essa aparência de neutralidade e paz e que, portanto, compete ao sistema educativo encontrar um justo equilíbrio entre uma abertura destruidora dos conflitos e sobressaltos da sociedade e um fechamento mortífero, que o isolaria do restante da vida coletiva.

Por fim, na **postura corporal**, os discentes citaram tanto a postura física, quanto a atitudinal dos docentes. Na postura física referiram que o professor deve ficar sempre em pé, ereto, parado, bem visualizado por todos e com uma postura ergonômica. Outros alunos afirmam que o professor deve andar pela sala e gesticular, com a cabeça erguida e em direção a dos alunos.

Já em relação à postura atitudinal, relacionaram que deve ser correspondente a de uma sala de aula: séria, mas aberta para descontração, respeitável, firme, forte; sem ser autoritária, decente, digna de confiança, correta, o menos relaxada possível, receptiva, sem apresentar ameaça; expressiva, disponível, disposto, aberto para o diálogo e para aprender também. Ser desenvolto, nunca agressivo, demonstrando maturidade, competência profissional; "peito aberto", demonstrando vontade para dar aula, coerente com suas palavras e expressões faciais; digna de um profissional interessado, disposto a realizar sua tarefa, além de transmitir confiança (como abordado na primeira questão).

É importante lembrar que os sinais não-verbais podem ser voluntários ou involuntários (por exemplo, a dilatação pupilar e o rubor facial) e conscientes ou inconscientes (por exemplo, a própria dilatação pupilar). Não temos controle de toda nossa sinalização não-verbal e é por isso que precisamos do outro para nos desenvolver enquanto seres interacionais. Exigir que qualquer pessoa tenha controle de toda sua sinalização é impossível (SILVA, 1998).

4.2 RESULTADOS ENCONTRADOS COM OS ALUNOS DA FACULDADE PARTICULAR

Houve diferenças entre alunos da faculdade particular e da faculdade pública, apenas em relação a algumas questões, que serão apresentadas a seguir.

Quanto às **características do professor** que facilitam a interação com os alunos em sala de aula, não foi abordada a importância do auto-conhecimento do professor, nem do conhecimento que ele possa ter acerca de seus alunos.

Na categoria **características do aluno** que interferem na sala de aula, foram citados apenas aspectos individuais da interação com o docente (não citaram aspectos grupais).

Citam **características comuns a professores e alunos** que incluem: o respeito e a cooperação entre ambos (serem "agradáveis").

Quanto aos aspectos da comunicação do professor que interferem nesse momento, na categoria **verbal**, lembram a importância da clarificação do entendimento;¹ e na categoria **não-verbal**, a postura física do professor, diante da classe.

¹ Clarificação é uma técnica verbal proposta por Stefanelli (1993), que envolve o esclarecimento do que foi expresso pelo docente durante sua explanação. Neste recurso incluem: a comparação (que ajuda mostrando-se diferenças e semelhanças entre as experiências vivenciadas), o esclarecimento de termos incomuns (termos de difícil interpretação, que podem dar margem a várias interpretações) e a precisão ao denominar o agente da ação (evitando usar termos genéricos como "ele", "todo mundo", "aquele", "a gente", "todos", entre outros), sendo mais claro e menos vago.

Na terceira pergunta diferem quanto aos itens **roupas do professor**, uso do **toque**, **voz do professor** e **postura corporal**. Em relação às **roupas do professor**, acrescentaram o uso do avental/jaleco, como sendo importante; no **toque** não abordam diferenças por sexo entre professor e aluno (se dificulta ou não); na **voz do professor** disseram que a voz masculina facilita o aprendizado, deixando a aula menos desgastante e, na **postura corporal**, discorreram muito mais a respeito da postura física do que sobre a postura atitudinal.

Pudemos perceber que os dois grupos de alunos discorreram bastante a respeito do que eles esperam que os docentes tenham a fim de facilitar a interação entre ambos (**caraterísticas do professor** – posturas atitudinais e físicas), mas também reconheceram suas próprias características (individuais – de alunos) como importante para facilitar essa interação. Lembraram que ter um contato regular com os docentes é outro fator facilitador.

Na comunicação do docente valorizaram tanto os aspectos verbais quanto os não-verbais; concordaram que a disposição dos móveis pode ser diferente, conforme o tipo de estratégia utilizada para a aula; que as roupas do professor devem ser discretas, sem exageros e que eles devem se vestir como se sentirem melhor; que as expressões faciais devem ser coerentes com a fala, sem exageros; que o contato com os olhos dos alunos deve ser direto, e usado com bom senso; que os gestos adaptativos não podem ser usados se forem para atrapalhar; que o toque é importante e que deve existir, sendo usado para aproximar; que a voz deve ser audível e bem utilizada; que a distância interpessoal não deve existir; que a postura corporal deve ser ergonômica, com o professor ereto e em pé.

5 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao verificarmos junto aos alunos de graduação em Enfermagem, os aspectos da comunicação verbal e não-verbal do docente que interferem e que facilitam na sua interação em sala de aula encontramos como aspectos que facilitam: **características do professor** (postura – atitudinal e física, além do seu conhecimento), **características do aluno** (individuais e grupais), **regularidade de contato** e **características comuns a professores e alunos**; como aspectos que interferem na comunicação do docente: o **verbal** (linguagem, idioma e clarificação do entendimento) e o **não-verbal** (o paraverbal – tom e ritmo da voz, os gestos utilizados – expressões corporais, as expressões faciais, a postura – atitudes e o humor – emoções).

Além disso, os alunos acham que **a disposição dos móveis na classe** depende da estratégia utilizada; **as roupas**

do professor têm que ser como ele se sentir melhor, discretas, confortáveis, com cores serenas; as **expressões faciais do professor** têm que expressar o que realmente sente, sendo naturais, transmitindo certeza do que fala, com sorriso (riso), entusiasmo, boa vontade; coerentes com a fala, espontâneas, transparentes, evitando expressões de censura. O **contato com os olhos dos alunos** é necessário e importante para a formação do vínculo.

O **toque (entre professor e aluno)** deve ser leve, sem exageros, respeitoso, pode ser: aperto de mão, toque no ombro e nas costas; **depende** da ocasião, da relação professor-aluno e do grau de intimidade. **A voz do professor** quanto à intensidade deve ser audível e clara; em relação ao ritmo deve ser pausada, sem ser muito monótona e vagarosa; contagiante, com boa dicção, nítida, com ênfase no importante da fala. Demonstrou-se desconhecer o significado de paraverbal. A **distância interpessoal** deve ser o mais próximo possível, respeitando-se o limite do outro e a nossa cultura.

Os alunos da faculdade particular diferiram em relação às **características do professor** que facilitam a interação com os alunos em sala de aula, não sendo abordada a importância do auto-conhecimento do professor, nem do conhecimento que ele possa ter acerca dos alunos; nas **características do aluno** (não foram citados aspectos grupais) e nas **características comuns a professores e alunos** que incluem: o respeito e a cooperação entre ambos (que não foram citadas pelos alunos da faculdade pública). Quanto aos aspectos da comunicação do professor que interferem nesse momento, na categoria **verbal**, lembraram a importância da clarificação do entendimento e na categoria **não-verbal**, a postura física do professor, diante da classe. Diferiram também quanto aos itens **roupas do professor** (acrescentaram o uso do avental/jaleco, como sendo importante); no **toque** (não abordam diferenças por sexo entre professor e aluno); na **voz do professor** (disseram que a voz masculina facilita o aprendizado, deixando a aula menos desgastante) e, na **postura corporal**, (falaram mais a respeito da postura física do que da atitudinal).

Concluímos a grande importância que tem o docente nesta inter-relação, como facilitador do processo ensino-aprendizagem, sem com isso, desmerecer ou desvalorizar a importância do aluno.

MARKET (2001), nos lembra alguns conceitos e nos fornece algumas dicas que, bem aplicadas, fazem de nós bons professores: 1) um bom professor quer ser um bom professor; 2) o foco do ensino deveria estar sempre no aprendizado do aluno, não no ensino do docente; 3) quando o ensino é focado no acúmulo de conhecimentos fatuais, o aprendizado rapidamente desaparece (habitualmente depois de um teste correspondente), mas quando o ensino objetiva

um alto nível de conhecimento, o que é aprendido é organizado e lembrado de formas úteis; 4) bons professores não falam tanto quanto seus colegas menos eficientes falam; 5) apesar da necessidade do docente ser altamente entendido na sua disciplina, talvez seja mais importante mostrar entusiasmo e interesse em ensinar tal disciplina; 6) bons professores sempre estão pensando em maneiras de melhorar “o que” e “como” os alunos aprendem; 7) aprender conceitos e princípios complexos e incorporá-los em uma estrutura de conhecimento requer tempo, tanto para pensar quanto para uma aplicação prática; 8) bons professores criam uma atmosfera em que os alunos são motivados pelo intrínseco ao invés do extrínseco (por exemplo, passar no próximo exame, obter uma nota alta). O autor acrescenta que quando seus colegas perguntam os princípios mais importantes de ser um bom professor, diz que é ser entusiasmado pelo próprio ensino e interessado no bem-estar dos seus alunos, preparar-se bem para o ensino, ensinar o conhecimento no contexto de solucionar problemas médicos autênticos e estar sempre pensando e trabalhando na melhora do ensino e do aprendizado dos alunos.

Para MORAN (2000), os padrões tradicionais de formação docente baseiam-se na transmissão de informações e na erudição, preparando os professores, principalmente, para a pesquisa, fazendo-se necessário uma reestruturação pedagógica que os leve a integrar os novos conceitos educacionais. Lembra que é preciso que o professor esteja preparado para integrar e dialogar – junto com seus alunos – com outras realidades além dos limites da escola, articulando-se com outras instituições sociais e culturais – bibliotecas, museus, espaços culturais, empresas, entre outras – e estabelecendo projetos de cooperação e possibilidades variadas de trocas educacionais.

PERRENOUD (1999), afirma que um dos únicos modelos que persistiu ao longo dos séculos foi o do ensino escolar. Que se um viajante voltasse à vida depois de um século de hibernação veria a cidade, a indústria, os transportes, a alimentação, a agricultura, as comunicações de massa, os costumes, a medicina e as atividades domésticas consideravelmente mudadas. Entretanto, numa escola, ao acaso, encontraria uma sala de aula, um quadro negro e um professor dirigindo-se a um grupo de alunos. Sem dúvida, o professor não estaria mais de “sobrecasaca” ou de avental. Os alunos não estariam mais de uniformes ou de tamancos. O professor teria descido de sua cátedra e o visitante acharia os alunos impertinentes demais. Uma vez começada a aula, talvez ele percebesse alguns traços de uma pedagogia mais interativa e construtivista, de uma relação mais calorosa ou igualitária do que na sua época. Mas, a

seus olhos não haveria nenhuma dúvida de que se encontrava em uma escola.

É interessante observar que, com esses dados, ficou claro que não é só o docente que pode “se instalar em rotinas”; alguns alunos, ao descreverem os sinais não-verbais que o professor deve emitir, sugerem posturas bastante tradicionais (postura física em que o professor fique em pé, ereto, parado).

ABSTRACT: The interaction between teacher and students, teachers have an important role and their good performance depends on consciousness and ability that they have in verbal and nonverbal communication. This work had the objective to verify near nursing graduate students aspects of teacher's verbal and nonverbal communication that interfere in their interaction into the classroom. It is an exploratory, transversal and qualitative study that were interviewed a 15% of students of each year of two institutions in São Paulo city (a public college and a private college). The collect of figures were realized for a questionnaire in the first semester of 2001, and the figures ordered according to the purpose of analysis of contents for thematic approximation. We found how aspects that facilitate their interaction with the teacher the categories: teacher's characteristics, student's characteristics, regularity of contact and characteristics commons for teachers and students. Aspects that interfere into teacher communication: verbal and nonverbal dimension. They also related what they think about furniture disposition into the classroom, teacher's clothes, teacher's faces reaction, eye contact with students, adaptative gesture, tough between teacher and students, teacher's voice, teacher's paraverbal, interpersonal distance with students and teacher's corporal position.

KEY WORDS: Nonverbal communication; Interpersonal relations; Nursing faculty; Nursing students.

REFERÊNCIAS

- 1 AMBER, R. **Cromoterapia: a cura através das cores**. São Paulo: Cultrix; 1983.
- 2 BEZERRA, D. B. **Implicações pedagógicas da comunicação interativa**. São Paulo, 1996 Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Educação, Universidade Mackenzie.
- 3 BODERNAVE, J. D.; PEREIRA, A. M. **Estratégias de ensino-aprendizagem**. Petrópolis: Vozes; 1995.
- 4 CASTRO, R. K. F.; SILVA, M. J. P. Influências do comportamento comunicativo não-verbal do docente em sala de aula – visão dos docentes de enfermagem. In: Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem, 7, 2000, Ribeirão Preto. **Programa e Resumos**. Ribeirão Preto: EEUSP-RP, 2000. p. 89.
- 5 DAVIS, F. A. **Comunicação não verbal**. São Paulo: Summus; 1979.
- 6 GAIARSA, J. A. **O olhar**. São Paulo: Gente; 2000.

- 7 GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. São Paulo: Objetiva; 1995.
- 8 MARKET, R. J. What makes a good teacher? **Acad. Med.**, Washington, v. 76, n. 8, p. 809-810, 2001.
- 9 MONTAGU, A. **Tocar**: o significado humano da pele. São Paulo: Summus; 1988.
- 10 MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In: MORAN, J.M. et all. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. São Paulo: Papirus; 2000.
- 11 PERRENOUD, P. Formar professores em contextos sociais em mudanças. **Rev. Bras. Educ.**, v. 12, p. 5-19, 1999.
- 12 ROCHA, E. M. **Comportamento comunicativo do docente de enfermagem e sua influência na aprendizagem do educando**. São Paulo, 1999. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo.
- 13 ROCHA, E. M.; SILVA, M. J. P. Manifestações não-verbais do docente e do aluno de enfermagem em sala de aula. In: MENDES, I. A. C.; CARVALHO, E. C. (Org.). **Comunicação como meio de promover a saúde**. Ribeirão Preto: Scala, 2000. p. 173-178.
- 14 SILVA, M. J. P. **Comunicação tem remédio** – a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Gente, 1996.
- 15 SILVA, M. A. **Comunicação interativa e educação**. São Paulo, 1999. Tese (Doutorado) – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo.
- 16 SOMMER, R. **Espaço pessoal**. São Paulo: EPU, 1973.
- 17 SOUSA, M. W. Comunicação e educação: entre meios e mediações. **Cadernos de pesquisa** v. 106, p. 9-25, 1999.
- 18 STEFANELLI, M. C. **Comunicação com o paciente**: teoria e ensino. 2. ed. São Paulo: Robe, 1993.
- 19 STERN, N.; PAYMENT, M. **101 segredos para ser um profissional da área de treinamento bem sucedido**. São Paulo: Futura, 1998.
- 20 SYLVESTER R.: How emotions affect learning. **Educ. Leadership** v. 13, n. 2, p. 60-65, 1994.

Endereço do autor:
Rua Padre José de Anchieta, 309 – ap. 33
04742-000 – Santo Amaro – São Paulo – SP
E-mail: roselykfc@hotmail.com