

# FEDERAÇÃO PORTUGUESA DE AEROMODELISMO



CURSO DE TÉCNICOS DE NÍVEL 1



## 13 - TECNOLOGIA EDUCATIVA 1

### PARTE 4

## 13D – COMUNICAÇÃO ORAL

# COMUNICAÇÃO ORAL

## PRÉ-REQUISITOS

Não são necessários pré-requisitos específicos para efectuar o estudo deste assunto.

## FINALIDADE

Este folheto de informação destina-se a apontar aos Técnicos de Aeromodelismo as regras básicas de comunicação oral na aula.

## OBJECTIVOS

Ao finalizar o estudo do assunto **Comunicação Oral na Aula**, será capaz de:

1. Definir os elementos da comunicação oral.
2. Identificar os principais obstáculos da comunicação oral, indicando a acção a tomar pelo instrutor para atenuar cada um deles.

## TEMPO REQUERIDO PARA ESTUDO DESTE FOLHETO DE INFORMAÇÃO

4 horas.

## TÍTULO

## COMUNICAÇÃO ORAL

## REFERÊNCIAS

*Principles and Techniques of Instruction manual 50-62 Piaget na prática pedagógica.*

## INTRODUÇÃO

Comunicar efectivamente tal como a maioria das actividades humanas é uma tarefa complexa, variável e por vezes incerta.

Comunicar como Técnico é ainda mais difícil devido às variações e complexidade do processo ensino-aprendizagem.

Contudo o conhecimento dos elementos básicos do processo de comunicação da relação entre cada um deles ajudará o Técnico a estabelecer com os seus alunos uma comunicação mais efectiva.

Este folheto tem por finalidade fornecer aos Técnicos instrutores alguma informação básica sobre os elementos que compõem o processo de comunicação, bem como sobre aspectos a considerar na voz, nos gestos e atitudes quando expositores de matéria de ensino perante os alunos.

## COMUNICAÇÃO, ELEMENTOS DE PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação tem lugar quando uma pessoa transmite ideias ou sentimentos a outra ou outras pessoas, sendo a sua eficiência avaliada pela semelhança entre a ideia transmitida e a ideia recebida. No entanto, comunicar não significa apenas falar às pessoas; significa também ouvi-las, posto que ouvir como falar é um acto de comunicação.

Assim comunicação não é apenas a transmissão duma mensagem mas sim a transmissão dessa mensagem com fim de suscitar uma resposta específica. Pelo que se pode definir comunicação como sendo o processo e pelo qual um emissor se relaciona com um receptor através duma mensagem transmitida em código por um canal.

Ao definir-se comunicação fez-se referência a alguns elementos que permitem a sua realização. Estes elementos são designados por elementos do processo de comunicação e que são: **o emissor, o receptor, a mensagem, o código, o canal e o contexto.**

O emissor é o que emite uma mensagem num determinado código. A actividade do emissor é a de traduzir num código o que vai transmitir e a do receptor e de receber de descodificar o código utilizado. No processo de aprendizagem o instrutor é o emissor e o aluno o receptor.

A mensagem é o conteúdo da comunicação - o que se comunica ou se quer comunicar. A mensagem no ensino é a matéria transmitida pelo instrutor.

O código não é mais que símbolos que quando agrupados e combinados formam conjuntos significativos. As letras do alfabeto duma língua são símbolos que agrupados em palavras constituem um código, os idiomas, o sistema Morse, o sistema *Braille*, os sinais de bandeiras, etc., são exemplos de códigos utilizados na comunicação.

Torna-se evidente que havendo um emissor, um receptor e uma mensagem elaborada num código comum a ambos é necessário um meio pelo qual a mensagem seja transmitida e ponha em contacto o emissor com o receptor. Esse meio é o canal que poderá ser na comunicação através de linguagem verbal, as ondas sonoras propagadas através de vibração do ar na comunicação oral frente a frente ou os materiais de transmissão, aparelhos de televisão, rádio telefone, etc. na comunicação à distância e o papel na comunicação escrita.

Por outro lado e embora a mensagem esteja bem elaborada e num código comum ao emissor e receptor é necessário que estes estejam integrados no mesmo contexto e que a mensagem faça referência a objectos desse contexto.

Resumindo, para haver comunicação entre emissor e receptor é necessário que: **exista um canal de comunicação, a mensagem esteja bem elaborada, ambos conheçam o código e estejam integrados no mesmo contexto.**

## A COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DAS FORMAS DE LINGUAGEM

A linguagem é o conjunto de meios que permitem ou realizem a comunicação e na qual há a considerar a linguagem verbal e não verbal.

A linguagem verbal é a palavra falada ou escrita, em que a primeira pode ser utilizada na comunicação oral frente a frente ou à distância (telefone, rádio, televisão, etc.) e a segunda na comunicação escrita através de livros, revistas, jornais, etc...

Na linguagem não verbal há a considerar os sinais visuais, sonoros e visuais sonoros.

Os sinais visuais como dança, os gestos do sinaleiro, a mímica, os sinais de trânsito, de bandeiras, de ajudas de instrução visuais, etc., permitem comunicar através de linguagem não verbal.

Do mesmo modo sinais sonoros de navios, sinos, sirenes, a música, etc., são outra forma de se comunicar.

No agrupamento de sinais sonoros e visuais resulta outra forma de se comunicar através de som e da imagem que no campo da instrução tem particular utilização com as ajudas audiovisuais.

A comunicação através da palavra falada ou escrita tem características diferentes. A primeira permite a transmissão imediata da mensagem e a clarificação desta pela entoação/entusiasmo, ritmo, gestos, etc., utilizados pelo emissor, o emissor e receptor também conhecem o contexto situacional que os rodeia e a comunicação torna-se mais breve que na comunicação escrita. Nesta não há transmissão imediata de mensagem, desde que o emissor escreve até à leitura pelo receptor há um dispêndio de tempo.

Os sentimentos do emissor que na comunicação oral são transmitidos pela entoação, gestos, etc., são aqui caracterizados pelo uso de pontuação. Por outro

lado, como é do conhecimento comum do emissor e receptor o contexto situacional, o primeiro tem que o descrever ao segundo para que este possa receber e compreender a mensagem, tornando a comunicação mais longa.

## O RETORNO DA COMUNICAÇÃO

Em situações reais de comunicação verifica-se insuficiente para a sua análise os elementos básicos mencionados.

**Emissor** Receptor não são coisas estáticas, mas em transformação. O sujeito emissor dum mensagem passa a ser receptor dum nova mensagem, que vem como resposta à mensagem anterior e assim por adiante, dinamicamente, enquanto dura a comunicação.

Tomemos como exemplo, numa repartição de finanças o empregado (emissor) diz para contribuinte (receptor): *“Deve acompanhar este pedido com uma declaração dos seus rendimentos”*. O contribuinte pode então perguntar: *“Onde vou arranjar essa declaração”*.

Verifica-se assim que o retorno da comunicação por parte do receptor lhe confere uma continuidade que a enriquece.

Por outro lado, se o contribuinte (receptor) se limitasse a dizer: *“está bem”*, diminuiriam as possibilidades de continuar a trocar mensagens sobre o assunto. Enquanto as respostas afirmativas tendem a empobrecer a comunicação, as que exprimem dúvidas, discrepâncias ou pedem esclarecimentos, enriquecem-na.

Na aula o retorno da comunicação é muito importante para o Técnico instrutor, indicando-lhe se a sua mensagem foi recebida e compreendida e, por conseguinte se houve aprendizagem. Por isso, o instrutor deve criar uma situação de aprendizagem na aula, na qual nenhum aluno se sinta receoso de colocar qualquer dúvida, porque estas enriquecem a comunicação e deste modo a eficiência da aprendizagem.

## ALGUNS OBSTÁCULOS À FREQUÊNCIA DA COMUNICAÇÃO

São muitos e variados os problemas que surgem na comunicação de entre os quais salientamos:

## **RUÍDOS**

Ruídos são as perturbações que têm por efeito impedir que a mensagem chegue ao receptor. Em termos de comunicação, não são só os sonoros, há também ruídos visuais que se fazem sentir na comunicação visual, os quais não abordaremos neste manual.

Para superar os ocasionados pelos ruídos o emissor pode aumentar o volume de emissão, mas até um certo ponto, se o ruído for muito forte será preferível parar a exposição até um certo ponto, se o ruído for muito forte será preferível parar a exposição até que aquele se desvaneça. Pode-se ainda utilizar a repetição da mensagem do mesmo modo que foi emitida, ou repeti-la com algumas variações que não façam alterar o seu sentido.

A distorção da mensagem em virtude do tipo de personalidade de quem a recebe é outra das formas sob a qual se pode apresentar o ruído. Pode atingir níveis tais que se compreenda ao contrário aquilo que na realidade foi expresso. O ideal seria que o emissor pudesse atingir o nível óptimo de comunicação, adaptando as mensagens ao nível de compreensão do receptor. Quando isso acontece diz-se que há uma boa sintonização.

## **FALTA DE CONHECIMENTO E EXPERIÊNCIA COMUM**

A dificuldade em se atingir a sintonização resulta da falta de conhecimento e experiência recíproca entre o emissor e o receptor. Esta é uma das grandes barreiras à eficiência da comunicação, porque esta pode ser efectiva somente até um certo ponto e desde que as experiências – física, mental ou emocional – das pessoas intervenientes sejam similares.

Muitas pessoas acreditam que as palavras transportam significados do emissor para o receptor, tal como um autocarro transporta passageiros duma localidade para a outra. Contudo as palavras não transportam precisamente o mesmo significado da mente do emissor para a do receptor, porque as palavras não transferem qualquer significado.

As palavras faladas ou escritas são meros estímulos que o emissor estabelece para suscitar uma resposta do mesmo género no receptor. A natureza desta resposta é determinada pelas experiências anteriores do receptor com as palavras e as coisas que elas referem. Estas experiências dão às palavras o seu significado, o qual é formado na mente do receptor, não nas palavras em si. Assim o emissor pelas palavras comunicadas não comunica significados aos

receptores a menos que elas possuam algum conhecimento Ou experiência dos objectivos ou conceitos que as palavras referem.

## **CONFUSÃO ENTRE SÍMBOLO E O OBJECTO SIMBOLIZADO**

Outro aspecto a considerar é que as palavras são meras representações. Elas representam ou correspondem a alguma coisa que existe, que é palpável ou de que as pessoas falam. A linguagem serve como um mapa e tal como um mapa bem elaborado representa um território específico a linguagem corresponde a objectivos ou conceitos por si representados. Assim como um mapa que contenha erros, um enunciado que contenha inexactidões implica uma relação que não existe.

Nada na natureza da linguagem limita que as palavras não sejam usadas pelo emissor nos sentidos que desejar, ainda que as palavras e a realidade sejam diferentes, as pessoas falham algumas vezes em fazer a distinção. Por exemplo, um homem pode perder o seu emprego apenas por alguém lhe chamar ladrão. Se as pessoas actuarem de modo a que ser chamado de ladrão e ser ladrão é o mesmo, estarão a confundir a palavra com o que ela representa.

Os emissores devem ter sempre presente o perigo em confundir os símbolos com os objectos ou conceitos que eles simbolizam, dando especial atenção à propriedade de linguagem de modo a evitar que na mente dos receptores sejam formados significados diferentes dos que o emissor pretende como resposta à sua mensagem.

## **USO EXAGERADO DE ABSTRAÇÕES**

As palavras concretas referem-se a objectos que o ser humano pode experimentar directamente, enquanto que as palavras abstractas sugerem ideias que se podem experimentar directamente, por coisas que não provocam imagens mentais nos receptores. As palavras abstractas são necessárias e úteis, embora a sua finalidade não seja a de provocar imagens específicas nas mentes dos receptores, elas servem como um encadear de símbolos que conduzem a várias áreas de experiência.

O entanto, o perigo do seu uso exagerado é o de não averbar no receptor, a experiência específica que o receptor pretende a mal entendidos.

Quando se utiliza este tipo de palavras na comunicação e fundamentalmente quando essa comunicação é para fins de instrução deve ser apoiada com experiências específicas que através de exemplos e ilustrações de forma a



clarificar o significado da mensagem que encerram.

## COMUNICAÇÃO ORAL NA AULA

Para que qualquer comunicação tenha sucesso é necessário que tenha um objectivo claro e definido de forma a provocar na audiência a reacção pretendida.

Todas as comunicações orais são geralmente classificadas em três áreas distintas de acordo com o seu objectivo: informar, persuadir e entreter.

A primeira é caracterizada pela ajuda dada à audiência na compreensão dum processo, ideia ou conceito ou na elevação do seu nível actual de conhecimentos.

Quando a finalidade da comunicação é modificar ou reforçar ideias já existentes, estimular actividades ou aumentar o envolvimento emocional da audiência, está-se em presença duma comunicação com o fim de persuadir. Nesta comunicação o conteúdo da mensagem e a atitude do orador é o apelar para as emoções da audiência em vez de apelar para o seu raciocínio. Um exemplo característico é o conteúdo da mensagem e actividade dum candidato em vésperas de eleições. A comunicação cuja finalidade é entreter é aquela em que a informação é destinada a divertir a audiência, embora não seja necessário que o humor esteja sempre presente. Informação interessante, não usual ou humorística caracterizam este tipo de comunicação.

O instrutor como emissor que é, deve ter sempre presente qual o objectivo de sua comunicação e, como vimos, esta estará integrada nas comunicações como fim de informar de modo a ajudar os alunos a compreenderem processos, ideias ou conceitos e levá-los a aumentar o nível de conhecimentos que possuam.

Assim tendo em mente a finalidade da exposição o Técnico instrutor deverá proceder à recolha de informação necessária à exposição, pesquisando em qualquer publicação que contenha a matéria e recorrendo também à sua experiência sobre o assunto a apresentar. Se o Técnico instrutor não conhecer bem o assunto a expor, a comunicação não será efectiva. Um bom conhecimento da matéria é um auxiliar precioso para o controlo do instrutor na aula e consequentemente para a qualidade da exposição.

Após a recolha da informação necessária, esta deverá ser analisada de forma a seleccionar aquela e só aquela que seja importante para os alunos, dando-lhe de seguida um ordenamento sequenciado e logo sob a forma de plano guia da lição que orientará o instrutor durante a exposição, evitando desvios que conduziram a prejuízos na aprendizagem dos alunos.

Durante a exposição na aula o Técnico instrutor deve ser directo e claro. Um dos fins a atingir é conseguir o sentido da comunicação directa com os alunos. Tanto o instrutor como os alunos devem sentir que estão em contacto entre si. Podemos considerar neste tipo de comunicação, uma conversação com concentração mútua e ambas são sensíveis ao retorno da comunicação, estimulando pelas suas ideias. Se um não compreender o outro, este com rapidez tenta explicar as coisas em detalhe.

Uma exposição oral é uma conversação alargada. A audiência responde nesta conversação por franzir de sobrancelhas, acenar de cabeça afirmativo ou negativo, ou sorrisos, impassibilidade, etc.. O instrutor deve através destes sinais de retorno da sua comunicação, ajustá-la ou mantê-la sempre que esses sinais sejam de retorno negativo ou positivo. Verifica-se aqui quanto é importante ao instrutor manter contacto visual correcto de modo a aperceber-se das reacções dos alunos.

Outro aspecto importante a considerar pelo instrutor durante a exposição é a convicção. O instrutor deve acreditar no conteúdo da comunicação e na necessidade de o comunicar. A convicção é transmitida à turma através da voz, movimentos, gestos e atitude do instrutor.

## **A VOZ**

Pela voz o Técnico instrutor revela as suas intenções e reflecte o seu estado emocional e físico. A turma apercebe-se quando o instrutor está cansado, nervoso, aborrecido, satisfeito ou triste.

A variação de volume da voz e de ritmo é um atributo para a exposição efectiva. O instrutor deve modelar o volume de voz e ritmo de exposição sempre e de acordo com o significado, conteúdo emocional e ênfase a dar a determinado ponto. O volume da voz deve ser sempre de modo a ouvir-se facilmente a comunicação em qualquer ponto da aula, mas um abrandamento ou aumento de volume transmitirá ritmo de exposição mais baixo, quando se aborda partes importantes ou difíceis da matéria.

A média aproximada de 100 a 150 palavras por minutos é considerada satisfatória para a instrução oral e ainda que muitos instrutores consigam falar claramente a uma média superior a 150 palavras por minuto, os alunos têm normalmente dificuldade em receber e compreender acima dessa média.

Outro aspecto que o instrutor deve considerar é o de fazer pausas frequentes, a

fim de permitir aos alunos ordenar as suas ideias e colocarem alguma dúvida que tiveram ou para formulação de perguntas orais por parte do instrutor.

Para além do volume, modulação e ritmo o Técnico instrutor deve ter especial cuidado no vocabulário empregue e na sua enunciação, pelo que se deve esforçar numa construção e pronúncia correcta dos enunciados e na utilização de palavras difíceis devem ser pausadamente enunciadas ou escrevê-las no quadro de ardósia na primeira vez que utilizem.

Na exposição o Técnico instrutor deve manter a sua continuidade fazendo transições cuidadosas dum ponto a outro, para que todas as ideias expressas tenham uma relação definida com o assunto da lição, evitando repetir excessivamente a mesma palavra.

## **MOVIMENTO**

Na apresentação dum lição, movimento refere-se ao movimento de todo o corpo em posição ou movimento de partes específicas que se designa por gestos.

Um dos efeitos do movimento é o da turma tender em seguir o instrutor quando ele se move. Este efeito pode ser utilizado para captar a atenção ou ajudar na transição dum ponto para o seguinte. Por exemplo, o movimento do instrutor da sua secretária para o local de apresentação dum ponto para o outro.

Todos os movimentos devem ter a finalidade, isto é, o movimento para junto de uma ajuda de instrução afim dos alunos fixarem a sua atenção nesta, para junto dos alunos para dar ênfase a certos pontos, para a retaguarda a fim de relaxar, etc.. Contudo, deve-se ter sempre em atenção que demasiado movimento é factor de distração enquanto que manter uma posição estática torna-se aborrecido por falta de alteração de estímulo visual levando os alunos a perderem a sua atenção.

## **GESTOS**

Como vimos os gestos são uma forma de linguagem não verbal, pelo qual é possível realizar-se a comunicação. Contudo, na comunicação oral, o orador pode produzir dois tipos de gestos: os gestos propositados e os gestos ao acaso ou maneirismos.

Enquanto que os gestos propositados tem por finalidade transmitir alguma emoção ou pensamento a fim de clarificar e reforçar a exposição oral, os gestos ao acaso não têm qualquer finalidade, sendo produzidos sem o orador se

aperceber tornando-se factor de distração e prejudicando grandemente a eficácia da comunicação.

Os gestos devem ser naturais, definidos e executados no momento oportuno, sem nunca desviarem a atenção do ponto que com eles se pretende dar ênfase.

O instrutor pode utilizar as suas mãos em gestos propositados a fim de ajudar a descrever formas, tamanhos, movimentos ou vincar enfaticamente qualquer ponto da lição, etc.. Por outro lado, brincar com chaves nas mãos ou nos bolsos, com óculos, ponteiro, etc., são gestos que provocam a distração dos alunos.

Assim tanto os movimentos como os gestos do instrutor devem ser naturais, nem muito efectuados nem muito desleixados. Não há qualquer razão para se manter numa posição estática com as mãos fixas ao longo do corpo, mas também não há nenhuma para se mover ou gesticular sem significado.

## **CONTACTO VISUAL**

Referiu-se atrás que o contacto visual correcto é o meio pelo qual o orador se apercebe das diversas reacções na audiência à sua comunicação. Muitas pessoas desconfiam daquelas que não olham directamente enquanto falam. É através do olhar directo para toda a turma que o instrutor lhes faz sentir que também participam na comunicação, que provoca a sua audição e se apercebe das suas reacções dessa comunicação.

Ao manter sempre a turma no seu campo visual, fixando por momentos o seu olhar em cada aluno, o instrutor personaliza a sua exposição fazendo sentir aos alunos que fala para cada individualmente.

Pela observação individual de cada aluno o instrutor apercebe-se das reacções de dúvida, incompreensão, falta de interesse, fadiga, desejo de participar, compreensão, etc.. Esta observação permitirá ao instrutor tornar a atitude mais adequada, introduzindo na exposição algum exemplo ou ilustração que clarifique alguma incompreensão demonstrada, usar um pouco de humor ou imprimir mais volume à voz para despertar a turma se a sentir fatigada ou sonolenta, etc..

Um dos procedimentos que o instrutor deverá sempre evitar é o do privilegiar com o seu contacto visual um aluno, grupo de alunos ou área da sala. O olhar do instrutor deve vaguear por todos os alunos, e nunca falar sem estar virado para estes. Se necessitar de escrever no quadro, apontar numa ajuda de instrução ou outra tarefa em que tenha de ficar de costas para os alunos, deve fazer uma pausa e retomar a exposição quando virado para os alunos.

O plano guia da lição onde o Técnico instrutor estruturou a matéria a expor é um auxiliar precioso para o ordenamento e sequência da exposição, mas deverá ser utilizado durante a exposição não para leitura por parte do instrutor do seu conteúdo, o que provocaria um distanciamento entre instrutor e alunos, mas para uma consulta breve de modo a que os tópicos ali escritos sejam por essa ordem desenvolvidos dando continuidade e encaminhamento mais lógico à mensagem a comunicar.

## **ATITUDES**

A atitude do Técnico instrutor durante a exposição da matéria influenciará em grande parte a aprendizagem dos alunos. Sucede muitas vezes o instrutor sentir mais simpatia por uma matéria do que por outra, contudo sempre que as tenha que transmitir a sua atitude para com ambas deve ser de entusiasmo, despertando interesse nos alunos e motivando-os para a aprendizagem.

Se o instrutor demonstra uma atitude de aversão por qualquer matéria que transmita, desde uma sensação de desinteresse ou apatia na sua transmissão, estará a diminuir grandemente a aprendizagem dos alunos com a sua atitude.

A responsabilidade para com os alunos que advém ao instrutor da função que desempenha é a de ser conhecedor da matéria que ensina e da forma como a ensina, para isso a sua comunicação deve ser efectiva, bem como deve saber escolher e utilizar os métodos e técnicas de instrução adequadas, tendo sempre presente que se o aluno não aprendeu, uma das principais causas pode ter sido o instrutor não ser ensinado.

Outra atitude importante que o instrutor deve observar é a de evitar favoritismos para qualquer aluno, tratando-os todos de igual. Desta atitude, da sua capacidade de se fazer respeitar pelo modo como expõe a matéria resultará um ambiente de respeito mútuo na turma, oposto ao que resultará do esquecimento das suas responsabilidades para com a aprendizagem dos alunos e a tentativa de se impor pela posição que ocupa de que resultará indisciplina e conseqüentemente quebra na aprendizagem.



### CUMPRIMENTE

Não há coisa mais agradável que um cumprimento afectuoso.



### SEJA GENEROSO E MODERADO

Nas suas opiniões e nas suas críticas.



### SORRIA

São necessários 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.



### SEJA PONDERADO

Com os sentimentos dos outros e você será apreciado.



### CHAME AS PESSOAS PELOS SEUS NOMES

A música mais agradável para o ouvido de qualquer pessoa é o som do seu próprio nome.



### SEJA CUIDADOSO NAS SUAS OPINIÕES

Há três factores para uma discussão: a **su**a opinião, a **dos outros** e a **opinião correcta**.



### SEJA AMIGO E COOPERADOR

Se deseja ter amigos tome a iniciativa.



### ESTEJA ALERTA PARA PRESTAR SERVIÇOS

O que mais conta na vida e o que fazemos pelos outros.



### SEJA CORDIAL

Fale e actue como se cada coisa que você faz pelos outros fosse realmente um prazer.



### SEJA VERDADEIRO

Não faça com que percam a confiança que você merece.



### INTERESSE-SE PELAS OUTRAS PESSOAS

Você pode ser agradável a toda a gente pondo o seu egoísmo de parte



### CONTROLE-SE

Perante situações difíceis pense **dez vezes no que vai dizer e fazer**.