

3. A Arte de Falar em Público

3





3 – A Arte de Falar em Público

3.1 - Apresentação e Objectivos

Além do plano de acção comportamental há necessidade de utilizar uma técnica que sedimente as apresentações em público, possibilitando maior garantia quanto à excelência das comunicações formais e informais.

Nesta unidade começamos por apresentar a técnica do “CHA” e depois as principais técnicas que se recomendam nas várias fases de uma apresentação.

Assim, no final desta unidade deve ser capaz de :

- Identificar em que consiste a técnica do “CHA”;
- Identificar as principais ferramentas para a preparação, realização e avaliação de uma apresentação.



3.2 - O que é o “CHA”



O “CHA” é composto por três princípios fundamentais:



C – os Conhecimentos

H – as Habilidades

A – as Atitudes

Funciona como um roteiro para uma comunicação de qualidade.



Desenvolver e ampliar os aspectos do “CHA” é criar as condições necessárias para o sucesso de qualquer tipo de apresentação.



Conhecimentos O que precisa saber para se apresentar bem - o domínio cognitivo.

Habilidades O que precisa praticar e desenvolver para se tornar num comunicador eficaz - o domínio executivo.

Atitudes O que deve fazer para procurar os conhecimentos e aprimorar as habilidades comunicativas - o domínio da acção.



Os aspectos mais relevantes do CHA - Técnicas de apresentação

	Papéis	Conhecimentos (Saber)	Habilidades (Saber Fazer)	Atitudes (Querer Fazer)
Antes Planeamento	Comunicador Planeador	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento da realidade - Público-alvo - Conteúdo a ser exposto - Técnicas de apresentação - Recursos audiovisuais - Planeamento da apresentação 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicação dos conhecimentos - Auto-análise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Querer planear
Durante Apresentação	Comunicador Apresentador	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicação verbal e não-verbal - Tipologia dos participantes - Técnicas de controle da emoção 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderança - Relacionamento com o grupo 	<ul style="list-style-type: none"> - Querer comunicar
Depois Avaliação	Comunicador Avaliador	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reacção do grupo; ▪ Resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Percepção das reacções do grupo 	<ul style="list-style-type: none"> - Querer avaliar

Os três papéis principais para aplicação do “CHA” na conquista da excelência nas comunicações são:

- O desenvolvimento do eu **comunicador/planeador** que actuará na etapa do planeamento/organização - É anterior à apresentação. Aqui deve pensar, analisar, planear e organizar ideias.
- O desenvolvimento do eu **comunicador/apresentador** que actuará na etapa da execução/apresentação da palestra, sessão de formação, etc. - É durante a apresentação, que transmite e executa as ideias.
- O desenvolvimento do eu **comunicador/avaliador** que actuará na etapa avaliação/feedback de todo o processo de trabalho - É depois da apresentação, quando vai avaliar e rever as ideias apresentadas e os objectivos atingidos.



3.3 - Principais Ferramentas para a Preparação

Alguém dizia e muito bem que, “falhar na preparação é preparar-se para falhar!”

Nesta fase um **comunicador** precisa, pois, de ter respostas claras sobre:

a) Finalidade da apresentação: Para quê?

- Informar?
- Vender?
- Persuadir?
- Instruir?
- Divergir?
- Distrair?
- Ensinar?

Conhecer a finalidade da apresentação é essencial, de forma a utilizar técnicas de comunicação adequadas a cada fim.

b) Tema: O quê?

Dominar o assunto é meio caminho andado para se sentir seguro!

c) Motivação: Por quê?

A motivação é a força propulsora para se atingirem os objectivos.

d) Participantes: Dimensão do grupo

Quanto maior o grupo, mais formal deverá ser a exposição. Prepare-se para utilizar uma linguagem verbal e corporal formal com um grupo grande. A existência de uma assistência numerosa exige geralmente que o orador se mantenha de pé e não se sente.

Também terá que saber o nº de assistentes para reproduzir material de apoio em quantidade suficiente.

e) Público: A quem?

Trabalhar na exposição tendo em conta a assistência é talvez o passo mais crítico na elaboração da apresentação. A apresentação destina-se à assistência, não ao apresentador.

É a assistência que determina, em primeiro lugar, o seu êxito. Por isso, uma boa análise da assistência constitui o fulcro da preparação.

A linguagem que utiliza, os exemplos que escolhe e o estilo a adoptar devem ser influenciados pela natureza do público-alvo. Daí que importa conhecer, entre outras, algumas características demográficas, tais como:



- Idade – de forma a poder determinar algumas das experiências comuns de vida;
- Género – determina a escolha de linguagem e exemplos a cada caso;
- Habilitações académicas – são determinantes para as opções linguísticas (nunca se deve falar de forma a fazer o público sentir-se inferiorizado. Deve-se assim, escolher as palavras adequadas);
- Profissão - para utilizar exemplos com os quais a assistência se identifique;
- Situação geográfica – para adequar a mensagem ao local.

E ATENÇÃO – ter cuidado com as pressuposições! Ao falar para uma assistência feminina não se deve pressupor que todas as mulheres são mães ou consideram interessantes temas relacionados com crianças!

f) Realidade: Contexto

- Interesses
- Expectativas

Descubra tudo o que for possível sobre os aspectos referidos, de forma a tornar a mensagem mais eficaz.

g) Forma: Como?

Defina quais os métodos e as técnicas a utilizar tendo em conta os objectivos e as características do público-alvo.

h) Duração: Tempo?

Conheça e planeie a apresentação em função do tempo que tem disponível. Não se esqueça de deixar uma “folga” para os imprevistos...

i) Local: Onde?

Se possível visite o local antecipadamente. Conheça-o ao pormenor. Disponha a sala de acordo com os objectivos.

A disposição da sala, a sua dimensão e respectiva iluminação, o ruído vindo do exterior, assim como a temperatura e a ventilação afectam a apresentação. Uma boa preparação permite controlar estas variáveis.



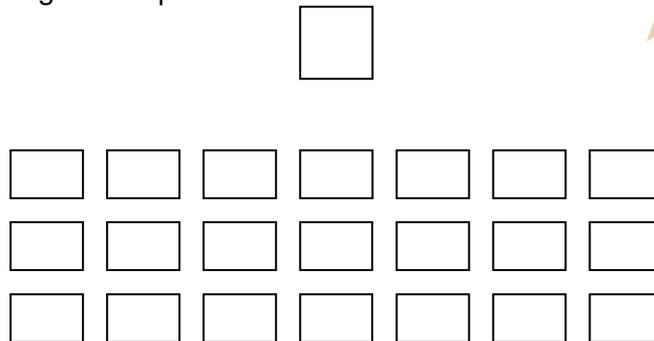
Modelos de Disposição da sala

As cadeiras, mesas e secretárias dispõem-se geralmente segundo quatro padrões básicos.

Cada um exige requisitos específicos para se tirar o melhor partido da apresentação.

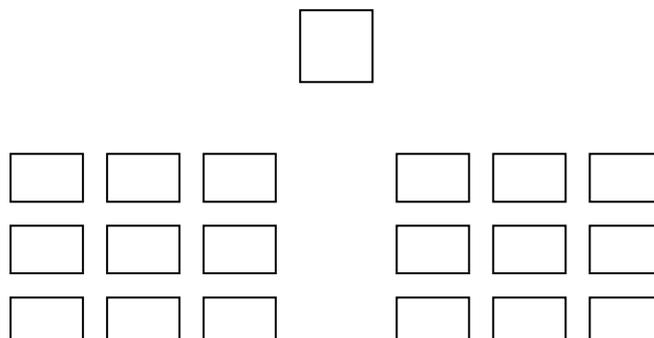
- **Estilo Sala de Aula**

Este é o estilo mais adoptado em situações de exposição pública a grupos pequenos ou de média dimensão, que exigem um orador ou um painel de oradores. O estilo sala de aula consiste numa disposição moderadamente formal e pode ter o seguinte aspecto:



- **Estilo Teatro**

Praticamente todas as situações de discurso público proferido perante uma grande assistência recorrem a este tipo de disposição. Dispõe-se um público de mais de 100 pessoas desta forma para permitir a existência de mais espaço na sala. A utilização de cadeiras formais, fixas, permite apenas uma interacção limitada entre os elementos da assistência e, portanto, não se recomenda em situações de formação. O estilo teatro tem o seguinte aspecto:





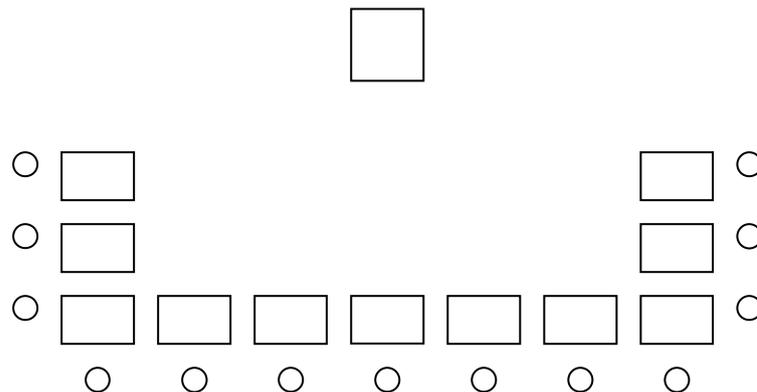
- **Estilo em forma de U**

Esta disposição é adequada a pequenos grupos constituídos por 25 pessoas ou menos e revela-se eficaz em situações de formação.

O formador pode deslocar-se no centro do U e comunicar directamente com cada participante. Os participantes conseguem ver-se mutuamente, o que facilita a interacção entre estes, assim como com o orador.

A desvantagem deste tipo de disposição reside na possibilidade de distracção, provocada pela observação mútua dos elementos da assistência.

O outro desafio que se coloca é o espaço limitado existente no caso de debates entre pequenos grupos. Para ultrapassar este problema, deslocam-se algumas cadeiras para o centro do U, para que consigam formar pequenos grupos de ambos os lados das mesas. A disposição em U assume o seguinte aspecto:

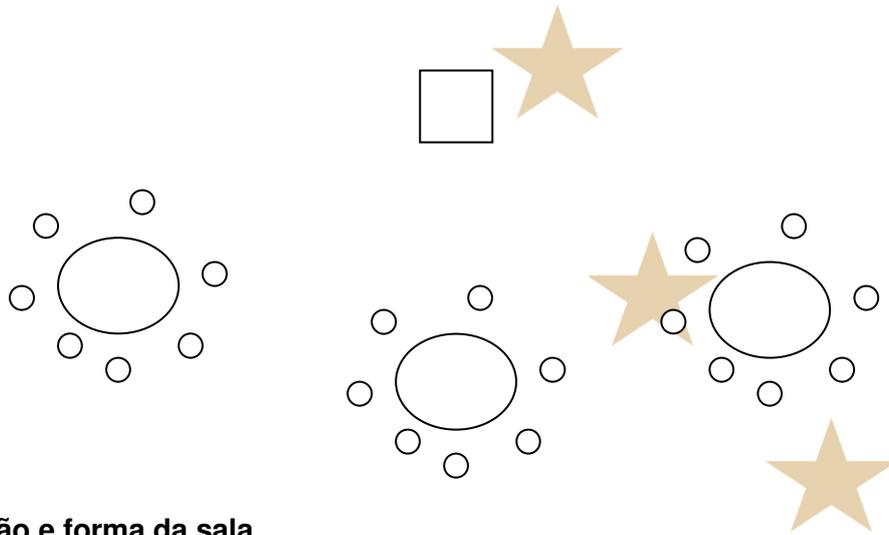


- **Estilo Conferência**

Muitas apresentações que requerem a existência de discussão entre grupos pequenos adoptam esta disposição.

Os participantes podem comunicar entre si facilmente e dispõem de uma superfície de trabalho, sobre a qual podem tirar notas, colocar papéis e objectos. Muitos oradores que fazem as apresentações à noite optam por esta disposição.

As desvantagens incluem as inúmeras possibilidades de distracção, assim como desconforto para os participantes que têm que voltar-se para verem o orador. Eis o estilo conferência:



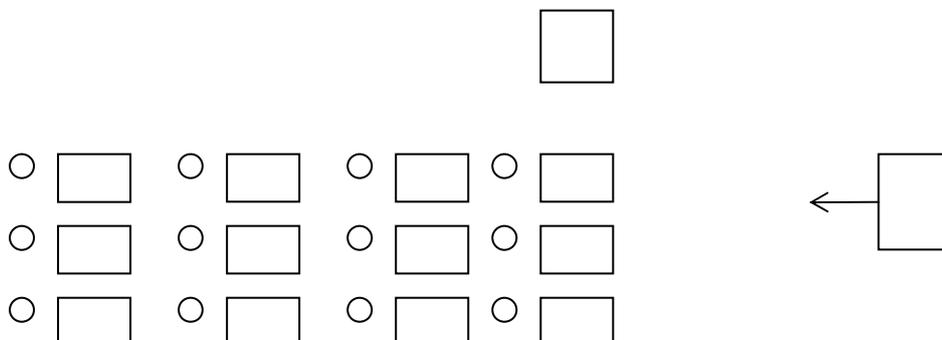
Dimensão e forma da sala

O ambiente que se cria depende da dimensão da sala. Uma sala pequena, onde os participantes se amontoam, é desconfortável e limita o tempo de captação de atenção. Os presentes começam a agitar-se nas cadeiras muito rapidamente.

A situação oposta também não é boa: um auditório com uma assistência pouco numerosa torna-se demasiado frio e desconfortável para todos. Algumas pessoas podem sentir-se demasiado em evidência neste ambiente e sentirem-se tentadas a ocupar lugares ao fundo da sala. Se se encontrar nesta posição, peça aos presentes que ocupem os lugares da frente. As pessoas detestam fazer isto, mas mal ocupam o novo lugar readquirem o anterior nível de conforto.

As salas compridas e estreitas apresentam um desafio para o orador. Idealmente, o orador deveria poder deslocar-se à medida que fala. Se tal não for possível, a melhor opção é permanecer de pé, ao meio do lado mais comprido da sala.

Se pretender mostrar diapositivos, o écran deverá ser colocado na extremidade estreita da sala e o orador deverá adaptar-se a esta situação, deslocando-se da parede comprida (de modo a que todos o vejam) para a parede curta (para passar os diapositivos).





Iluminação

As luzes deverão iluminar o rosto do orador. Isto significa que, pelo menos, uma fonte de iluminação deverá ser colocada ao nível dos olhos do orador, ou a um nível inferior.

A iluminação geral situa-se sobre a assistência. As situações formais exigem uma iluminação geral fraca, o que permite centrar a atenção no orador.

Ruído

O ruído vindo do exterior provoca distração e prejudica a exposição. Uma boa preparação pode ajudar a eliminar os possíveis problemas existentes.

Temperatura e ventilação

A sala deverá ter uma temperatura de cerca de 20º. Os ambientes mais quentes provocam sonolência. Prefira as temperaturas mais baixas.

Uma ligeira ventilação que não prejudique ninguém é o ideal. Uma sala abafada provoca claustrofobia e preguiça mental.

j) Data: Quando?

Marque na agenda a data e hora da apresentação. Tenha em conta que o ciclo de energia das apresentações, de maneira a superar eventuais fadigas.

k) Objectivos: Onde quer chegar?

Se não soubermos onde ir, poderemos ir parar onde não queremos... A definição dos objectivos é essencial para uma apresentação eficaz.

l) Técnicas: Como conquistar melhores resultados?

Pense no que será melhor: monólogo ou interacção, apresentação formal ou casual...Adapte as técnicas ao público-alvo e à finalidade da apresentação.

As anotações (notas) podem ser um verdadeiro salva-vidas...falar sem notas é como andar em arame sem rede – imprevisível e perigoso.

Utilize notas porque elas:

- Mantêm-no centrado na estrutura;
- Trazem-no de volta ao caminho se a linha de pensamento se quebrar ou se esquecer do que ia a dizer;
- Fornecem um óptimo apoio e dão confiança a um orador nervoso.



Para apresentações de duração inferior a 15 minutos, utilize fichas de 7,5cm por 12,5cm, pois são mais discretas que uma folha de papel. Se as mãos costumam tremer, notar-se-á menos. Além disso, o cartão faz menos ruído do que as folhas de papel fino.

No caso das apresentações terem uma duração superior a 15 minutos, aconselha-se a utilização de folhas de papel normal (21cm por 29,5cm) porque pequenas fichas tornar-se-iam demasiadas.

Alguns oradores preferem notas dactilografadas no computador, porque são mais legíveis. Caso se decida por isto, escolha um corpo grande de letra (de 18 no mínimo), para ter a certeza que as verá bem.

Nos cartões, utilize palavras-chave. Não escreva todo o discurso. Há, contudo, excepções:



- Escreva na íntegra as citações;
- Transcreva dados estatísticos assim como afirmações específicas que fará ao traduzir os números por palavras, para os tornar mais compreensíveis;
- Muitos oradores escrevem na íntegra a introdução e a conclusão...

Inclua frases de transição nas notas e escreva num só lado do cartão. Numere-os e utilize o menor número de cartões possível.

Já que, para além de si, ninguém terá acesso às suas notas, escreva o que bem entender e utilize os símbolos que quiser. Quanto mais simples for o seu sistema, melhor. Faça as anotações no lado esquerdo do cartão.

Use cores diferentes, utilizando no entanto o mesmo esquema cromático nos seus cartões.

Tenha à mão uma cópia das notas... e ensaie...muito, recriando a situação da exposição. Mantenha as notas discretas. Elas servem para apoiar o seu discurso e não desviar a atenção deste.

Leve os cartões consigo na mão e não no bolso, para evitar situações embaraçosas. Se utilizar folhas, leve-as numa simples pasta com bolsas. Contudo, não fique com as fichas na mão. Coloque-as sobre uma pequena mesa de apoio. Isto faz com que as mesmas não atraíam as atenções e com que a tremura das mãos não se note. Não segure, em qualquer circunstância, uma folha A4 enquanto fala. Isto constituirá um obstáculo à expressão gestual do orador, para além de distrair os presentes.

Durante a apresentação, olhe para as pessoas e não para as notas. Não decore o discurso. Deverá parecer o mais natural possível!



Por fim, e quando tiver terminado a informação constante num cartão, desloque-o da direita para a esquerda. Não o vire, nem o coloque sobre os restantes. Afaste-o simplesmente e passe ao seguinte. No final, poderá reordená-los.





3.4 - Principais Ferramentas para a Realização e Avaliação

Na fase de realização da apresentação é necessário ter respostas claras sobre:

a) Quais as barreiras internas e externas que precisam de ser superadas?

Por exemplo, ao conhecer bem a sala, não ficará surpreso pela sua voz não se ouvir, porque de certeza que usará um microfone...

b) Qual o tipo de audiência?

Ao conhecer previamente o público-alvo e ao relacionar-se com ele, ajustará facilmente as estratégias para passar a mensagem de forma eficaz.

c) Que elementos de comunicação verbal e não-verbal são condizentes com a assistência, o momento, o local e o meio?

A preparação da apresentação resolver-lhe-á estes problemas!

d) Como promover um clima de interacção total?

Ao ter definido as estratégias de actuação saberá como agir!

e) Como incrementar o processo de sinergia com o grupo?

Esta questão está respondida ao conhecer bem o grupo!

Em síntese, ao comunicar e avaliar precisará de ter respostas claras sobre:



- a) Quais as melhores ferramentas para a avaliação do resultado da apresentação?
- b) Quais foram as reacções da audiência?
- c) Como se sentiu durante a apresentação?
- d) O que precisa ser mudado, ampliado, suprimido?

Em termos de afectação temporal às várias fases da apresentação, deve utilizar como referencial as seguintes percentagens (tendo presente que as mesmas devem ser ajustadas em função do evento, assunto, etc...):

- Introdução – 15% do tempo da apresentação.
- Desenvolvimento – 75% do tempo da apresentação.
- Conclusão – 10% do tempo da apresentação.





3.5 - Auto-avaliação



Nas opções de resposta apresentadas em cada uma das perguntas seguintes assinale aquela que lhe parece a mais correcta.

1. O “CHA”:

- É a bebida que devemos tomar antes duma exposição em público, para nos acalmarmos e relaxarmos;
- É uma técnica composta por 3 princípios fundamentais: os conhecimentos, as habilidades e as atitudes;
- É uma técnica composta por 3 princípios fundamentais: o compromisso, as habilidades e as atitudes.



2. Na fase de Preparação da Apresentação é necessário ter respostas sobre:

- A finalidade da apresentação, o público-alvo e o tempo disponível;
- Como promover um clima de interacção total;
- Quais as melhores ferramentas para avaliar os resultados da apresentação.



3. A disposição da sala em “Estilo Sala de Aula”:

- Favorece a interacção;
- É o estilo mais adoptado em situações de grupos grandes;
- Dificulta o contacto visual do orador com alguns dos participantes.

4. Para apresentações de duração inferior a 15 minutos:

- São aconselháveis fichas de 7,5cm por 12,5cm;
- São aconselháveis folhas de papel normal (21cm por 29,5cm) com anotações;
- Nunca devemos utilizar fichas.

5. Os tempos de exposição devem ser distribuídos, regra geral, como segue:

- 5% para a Introdução, 85% para o Desenvolvimento e 10% para a Conclusão;
- 10% para a Introdução, 75% para o Desenvolvimento e 15% para a Conclusão;
- 15% para a Introdução, 75% para o Desenvolvimento e 10% para a Conclusão.