

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE BAURU

DEBORAH CRISTINE BONETTI ROSA

**Aperfeiçoamento das habilidades comunicativas em
apresentações orais - treinamento de comunicação para
universitários**

BAURU
2020

DEBORAH CRISTINE BONETTI ROSA

**Aperfeiçoamento das habilidades comunicativas em
apresentações orais - treinamento de comunicação para
universitários**

Dissertação apresentada à Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências no Programa de Fonoaudiologia, na área de concentração Processos e Distúrbios da Comunicação Humana.

Orientadora: Profa. Dra. Simone Aparecida Lopes-Herrera

BAURU
2020

Rosa, Deborah Cristine Bonetti

Aperfeiçoamento das habilidades comunicativas em apresentações orais - treinamento de comunicação para universitários. Deborah Cristine Bonetti Rosa.

. -- Bauru, 2020.

p.136: il.; 31 cm.

Dissertação (mestrado) -- Faculdade de Odontologia de Bauru, Universidade de São Paulo, ano de defesa.

Orientador: Profa. Dra. Simone Aparecida Lopes-Herrera

Nota: A versão original desta dissertação/tese encontra-se disponível no Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Odontologia de Bauru – FOB/USP.

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação/tese, por processos fotocopiadores e outros meios eletrônicos.

Assinatura: _____

Data: ____/____/2020.

Comitê de Ética da FOB-USP

Protocolo nº: 2.820.877

Data: 08/08/2018

ERRATA

FOLHA DE APROVAÇÃO

DEDICATÓRIA

A **Deus**, por ser a força que existe em mim, a luz que ilumina os meus caminhos e a fé que me faz acreditar.

À minha avó, **Aparecida Bonetti**, por todos os dias em que me dizia, antes de sair de casa, que tudo valeria a pena. Por acreditar em mim e, mesmo, muitas vezes, sem entender o que é que eu estava fazendo, se orgulhar de mim e ser minha dose diária de encorajamento.

À minha mãe, **Rosangela Bonetti**, por ter me proporcionado condições de chegar até aqui. Pela sua força, garra e inspiração. Você deixou seus sonhos para que eu sonhasse. Você perdeu noites de sono, para que eu dormisse tranquila. Derramou lágrimas para que eu fosse feliz. Obrigada por me ensinar a importância da dedicação e da busca pelos meus objetivos.

Ao meu Pai, **Claudinei Aparecido Rosa** (*in memoriam*), que não teve tempo de acompanhar as minhas vitórias, mas, foi quem sempre sonhou junto comigo. Me incentivou, desde pequena, a ser quem eu sou, dedicou parte de sua vida a mim, me ensinou a valorizar cada pequena conquista e, hoje, eu te dedico esta grande conquista. Eu sempre levarei um pedaço do seu ser dentro do meu próprio ser.

AGRADECIMENTOS

O caminho para chegar até aqui foi árduo, mas, eu não o construí sozinha... muitos me trouxeram, outros encontrei para dividir essa jornada, cada um plantou uma semente nesse caminho e que hoje floresce dentro do meu coração.

À minha família, por ser minha base. Minha mãe, minha avó e meus tios Regina Bonetti, Rinaldo Bonetti e Lucieni Bonetti, e meu primo Samuel Bonetti, por estarem diariamente me ensinando o que é o amor, pela nossa união e por me ampararem em todos os momentos. A vocês, minha eterna gratidão, não apenas por hoje, mas, por serem as minhas raízes e, se eu pude crescer, foi graças a cada um de vocês.

A todos os meus outros familiares, pelo apoio, compreensão, incentivo e amor.

À minha família do mestrado Ana Paula dos Santos, Jhonatan da Silva Vitor, Pâmela Moreira, Vânia Bentes, Jónan Valencia, Lorena Salem e Rebeca Liaschi, por trazerem mais alegria aos meus dias, compartilharem as tristezas, angústias, inseguranças e, principalmente, os sorrisos. Por tornarem essa fase como uma das melhores da minha vida. Obrigada por ter vocês para acompanhar minhas loucuras, me deixar bem mais segura daquilo que eu posso ser.

Em especial, ao meu quarteto, Ana Paula, Jhonatan, Pâmela e Ana Carolina Gagliani, por se tornarem meus irmãos, meus companheiros e, muitas vezes, meus professores. Por me ampararem nos momentos mais difíceis, dentro e fora da pesquisa. Por cada jantinha improvisada, conversas jogadas fora na calçada ou dentro do carro, por dividirmos nossas risadas e lágrimas. A vocês eu dedico o trecho dessa música: “É tão bonito quando a gente perde o brilho, então a vida nos faz o favor de entregar pro coração, pedaços de estrelas do céu pra outra vez nos iluminar. Com um sorriso a dois ou um segredo, que se expôs tão gentilmente, que nem deu pra perceber. Com um abraço apertado ou uma voz do outro lado e uma ligação só pra acalmar o coração”. Vocês são meus pedaços de estrelas.

Aos meus amigos que conheci na graduação e que permanecem comigo, Michele Haduo, por tantas vezes me fazer acreditar que ensinar é o meu lugar, pedindo com palavras tão gentis para eu nunca desistir do meu propósito, Ana Carolina Gagliani e André Figadoli, vocês são fundamentais para mim. Obrigada por cada momento, cada palavra, conselhos e por sempre estarem comigo.

Minhas amigas de infância e da vida, Fernanda Morais, Karoline Simplicio e Luana Comin, que sempre permanecem comigo. Obrigada por me acompanharem em

mais uma fase, pela nossa amizade e, mesmo, muitas vezes estando distante, serem meu colo.

Aos participantes desta pesquisa, graças a vocês, este trabalho pôde acontecer! Obrigada pelo comprometimento! Mesmo depois de um dia inteiro de aula, vinham à noite para o treinamento, com total dedicação, participação e carinho comigo, dando cada um o seu melhor sempre. Graças a vocês, me tornei ainda mais apaixonada por este projeto! Vocês fizeram com que cada momento e cada esforço valessem a pena. Meus eternos agradecimentos a vocês.

Aos Juízes Perla Martins, Danilo Mantovani, Jhonatan Vitor e Aline Aceituno Costa, que aceitaram participar do desenvolvimento da pesquisa, tornando-a possível. Meus mais sinceros agradecimentos por todo o comprometimento e dedicação.

A Camila Medina do design e a Denise Guimarães, pelo serviço de diagramação do material aqui elaborado, por toda disponibilidade e carinho comigo. Muito obrigada, vocês foram essenciais.

A Vanessa Veis Ribeiro e Larissa Siqueira, por me ajudarem na construção do artigo, todas as orientações e conselhos de vocês foram fundamentais.

A todos os funcionários da Faculdade de Odontologia de Bauru, em especial, aos funcionários da Clínica de Fonoaudiologia, pelo suporte e apoio dado nesses dois anos.

Às funcionárias do Departamento de Fonoaudiologia, Claudinha, Teca e Karina, e à Fátima da Pós-graduação, por todo suporte burocrático e ajuda.

E, por fim, agradeço à minha orientadora Simone Aparecida Lopes-Herrera, por ter acreditado em mim, sempre me incentivando e me motivando durante todo o processo. Obrigada pelos conselhos, por me acalmar nos momentos de ansiedade e desespero, por sempre me dizer que tudo daria certo. Você é uma inspiração pra mim.

O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

“Sempre permaneça aventureiro.
Por nenhum momento se esqueça de que
a vida pertence aos que investigam.
Ela não pertence ao estático;
Ela pertence ao que flui.
Nunca se torne um reservatório,
sempre permaneça um rio.”

OSHO

RESUMO

As comunicações orais em sala de aula contemplam conteúdos curriculares e, comumente, têm por público-alvo o docente e a própria turma. Além disso, os eventos técnico-científicos, nos quais se assume a posição de expositor de trabalhos, fazem parte do cotidiano dos universitários. Por isso, a competência de falar em público torna-se um dos determinantes do sucesso profissional. Porém, grande parte das pessoas tem dificuldades de se expor nessas apresentações. A exposição oral é um gênero que deve pressupor um planejamento prévio, no qual se deve demonstrar a capacidade de elaboração de um texto oral relacionado com o tema e o conteúdo de determinada pesquisa, além das habilidades comunicativas para transmitir um conteúdo. A Programação Neurolinguística propõe a possibilidade de programar comportamentos por meio do uso da linguagem, já que a mesma advoga puramente a pragmática, importando-se, primariamente, com a obtenção de resultados, junto com o treino das habilidades comunicativas, envolvendo treinamento vocal que é válido para a melhoria da comunicação em exposição oral. **Proposição:** O objetivo principal deste trabalho foi propor e realizar um programa de treinamento de alta performance em comunicação para desenvolver as habilidades comunicativas em apresentações orais em estudantes de Ensino Superior. Os objetivos específicos foram comparar os resultados pré e pós-intervenção para testar a aplicabilidade do material desenvolvido e a efetividade do treinamento na população estudada. **Método:** Participaram do estudo, 38 estudantes de Ensino Superior do 1º Ano de Graduação dos Cursos de Fonoaudiologia, Medicina e Odontologia da Faculdade de Odontologia de Bauru, da Universidade de São Paulo (FOB-USP). Após assinar o termo de consentimento livre e esclarecido, foram submetidos a um treinamento na própria universidade, com metodologias ativas de aprendizagem, intercalando parte teórica e treino prático elaborado pela pesquisadora, no total de oito encontros, com duração de duas horas cada. Na pré-intervenção e na pós-intervenção, os participantes realizaram uma apresentação para os demais participantes e para uma banca avaliadora formada por três juízes, dois fonoaudiólogos e um psicólogo, momento em que foi avaliado o desempenho nas apresentações orais. **Resultados:** Observou-se melhora estatisticamente significativa ($<0,05$) na pós-intervenção em todas as variáveis analisadas, tanto na avaliação realizada pelos juízes, como na autoavaliação. **Conclusão:** Conclui-se, portanto, que o programa de treinamento apresentado, juntamente com o material elaborado, a apostila “Alta Performance em Comunicação” é efetivo à medida que os universitários, participantes desta pesquisa, melhoraram seu desempenho nas apresentações orais.

Palavras-chave: Comunicação - Treinamento da Voz - Fala - Programação Neurolinguística

ABSTRACT

Improvement of Communicative Skills in Oral Presentations: Communication Training for University Students

The oral communications in the classroom include curricular contents and commonly, have as target audience the teacher and the class itself. In addition, technical-scientific events assuming the position of exhibitor of scientific works are part of the daily life of university students. Therefore, the ability to speak in public becomes one of the determinants of professional success. However, most people have difficulty exposing themselves in these presentations. The oral exposition is a genre that must presuppose a prior planning, in which the ability to elaborate an oral text related to the theme and content of a particular research, as well as the communicative skills to transmit a content must be demonstrated. The Neurolinguistic Programming proposes the possibility of programming behaviors through the use of language, since it advocates purely pragmatics, caring primarily for results, along with the training of communicative skills, involving vocal training is valid for improving communication in oral exposition. **Proposition:** The main objective of this work was to propose and conduct a high-performance communication training to develop communicative skills in oral presentations in Higher Education students. The specific objectives were to compare the pre and post intervention results to test the applicability of the developed material and the training effectiveness in the studied population. **Method:** Participated 38 students of Higher Education in the 1st Degree of Speech, Medicine and Dentistry Courses of the Dentistry School of Bauru, University of São Paulo (FOB-USP). After signing the informed consent form, they underwent training at the university itself, with active learning methodologies interspersing theoretical and practical training prepared by the researcher, in a total of 8 meetings lasting 2 hours each. In the pre-intervention and post-intervention, the participants held a presentation for the other participants and for an evaluation booth consisting of three judges, two a speech-language pathologist and a psychologist, when performance in oral presentations was evaluated. **Results:** There was a statistically significant improvement (<0.05) in the post-intervention in all variables analyzed, both in the evaluation performed by the judges and in the self-assessment. **Conclusion:** It is therefore concluded that the training program presented, together with the prepared material, the handout "High Performance in Communication" are effective as the university students, participants in this research, improved their performance in oral presentations.

Keywords: Communication - Voice Training - Speech - Neurolinguistic Programming

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma com as etapas e atividades realizadas durante a realização do programa “Treinamento de Alta Performance em Comunicação 2.0”..... 54

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós intervenção dos componentes qualitativos – critérios linguísticos, parte I. 64

Gráfico 2 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós-intervenção dos componentes qualitativos – critérios linguísticos, parte II. 65

Gráfico 3 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós-intervenção dos componentes qualitativos – aspectos complementares a comunicação, parte I..... 65

Gráfico 4 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós intervenção dos componentes qualitativos – aspectos complementares a comunicação, parte II..... 66

Gráfico 5 - Porcentagem das autoafirmações da escala para autoavaliação do falar em público nos momentos pré e pós-intervenção..... 70

QUADROS

Quadro 1 - Descrição das atividades e temas abordados por encontro do “Treinamento de Alta Performance em Comunicação 2.0”. 63

Quadro 2 - Tabela de referência para os Coeficientes de Correlação Intraclasse (CCI).....68

Quadro 3 - Questões que compõem a escala SSPS 69

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Comparação dos componentes qualitativos em função do momento de avaliação.....	59
Tabela 2 - Comparação dos componentes quantitativos em função do momento de avaliação.....	59
Tabela 3 - Comparação dos componentes qualitativos em função do momento de avaliação.....	67
Tabela 4 - Comparação dos componentes quantitativos em função do momento de avaliação.....	67
Tabela 5 - Resultado do coeficiente de relação Intraclasse - CCI para verificar a concordância dos juízes.	68
Tabela 6 - Comparação das autoafirmações positivas e negativas em função do momento de avaliação.....	70
Tabela 7 - Comparação dos componentes quantitativos em função do momento de autoavaliação.....	71

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

BFO	Boa Formulação de Objetivos
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CCI	Coefficiente de correlação intraclasse
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos
DECS	Descritores em Ciência da Saúde
DP	Desvio Padrão
FAO	Formulário de avaliação da apresentação oral
FOB	Faculdade de Odontologia de Bauru
HD	High Definition
P25	Percentil 25
P75	Percentil 75
PNL	Programação Neurolinguística
SAM	<i>Suitability Assessment of Materials</i>
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SSPS	<i>Self Statements during Public Speaking Scale</i>
SSPS-P	<i>Self Statements during Public Speaking Scale Positive</i>
SSPS-N	<i>Self Statements during Public Speaking Scale Positive Negative</i>
TAPCo	Treinamento da Performance Comunicativa
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TMF	Tempo máximo de Fonação
USP	Universidade de São Paulo
VLF	Variabilidade da frequência cardíaca

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	27
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	33
2.1	FALAR EM PÚBLICO X FONOAUDIOLOGIA.....	33
2.2	TREINAMENTO DA PERFORMANCE COMUNICATIVA.....	35
2.2.1	Aspectos Vocais.....	35
2.2.2	Habilidades Comunicativas.....	37
2.3	PROGRAMAÇÃO NEUROLINGÜÍSTICA.....	39
3	OBJETIVO/ PROPOSIÇÃO.....	45
3.1	PROPOSIÇÃO PRINCIPAL.....	45
3.2	PROPOSIÇÕES ESPECÍFICAS.....	45
4	MATERIAL E MÉTODOS.....	49
4.1	DESENHO DE ESTUDO.....	49
4.2	PARTICIPANTES.....	49
4.2.1	Seleção dos participantes.....	49
4.2.2	Critérios de inclusão da amostra.....	50
4.2.3	Critérios de exclusão da amostra.....	50
4.3	LOCAL.....	50
4.4	ESTUDO PILOTO.....	51
4.5	PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS.....	51
4.5.1	Pré e pós-intervenção.....	51
4.5.1.1	Instrumentos para avaliação.....	52
4.6	INTERVENÇÃO.....	54
4.6.1	Treinamento.....	54
4.7	PROCEDIMENTOS DA ANÁLISE DE DADOS.....	55
5	RESULTADOS.....	59
5.1	RESULTADOS DO ESTUDO PILOTO.....	59
5.2	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	60
5.3	ELABORAÇÃO DO MATERIAL DE APOIO.....	60
5.4	AVALIAÇÃO DA APLICABILIDADE DO MATERIAL.....	61
5.5	INTERVENÇÃO.....	61
5.6	COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS PRÉ E PÓS INTERVENÇÃO.....	64

5.6.1	Aplicabilidade do treinamento pelos juízes.....	64
5.6.2	Autoavaliação.....	69
5.6.2.1	Escala para Autoavaliação ao Falar em Público.....	69
5.6.2.2	Autoavaliação ao Falar em Público de caráter quantitativo.....	71
6	DISCUSSÃO.....	76
7	CONCLUSÕES.....	89
	REFERÊNCIAS.....	91
	APÊNDICES.....	101
	APÊNDICE A - Cadastro - Pesquisa “Aperfeiçoamento das Habilidades Comunicativas em Apresentações Oraís: Treinamento de Comunicação para Universitários”.....	103
	APÊNDICE B - Apostila Alta Performance em Comunicação.....	104
	APÊNDICE C - Formulário de Avaliação da Apresentação Oral - FAO.....	124
	APÊNDICE D - Ficha de Autoavaliação.....	126
	ANEXOS.....	131
	ANEXO A - Aprovação do CEP.....	131
	ANEXO B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	134
	ANEXO C - Escala para Autoavaliação do Falar em Público - SSPS.....	136
	ANEXO D – Questionário para Avaliação da Apostila.....	137

1

Introdução

1. INTRODUÇÃO

Falar em público é um ato próprio da comunicação oral que relaciona fatores fisiológicos, linguísticos, psicológicos e culturais (BAHMANBIGLU; MOJIRI; ABNAVI, 2017; MARINHO et. al., 2017). O incômodo associado a esse comportamento afeta muitas pessoas e, ao que parece, é maximizado à medida que se aproxima a hora de expor publicamente o tema estudado ou abordado (HILDENBRAND; PEREIRA, 2005).

Comunicar-se e expressar o seu conhecimento vai além de dominar o conteúdo e alcançar êxito nas apresentações orais, como seminários e palestras, é um desafio na vida dos discentes (COLLIGNON, 2008; CELESTE et al., 2018). Por isso, a competência de falar em público torna-se um dos determinantes do sucesso profissional, faz parte da exigência do mercado de trabalho e passa a ser uma qualificação profissional (ALVES et.al, 2018).

As comunicações orais em sala de aula contemplam conteúdos curriculares e, comumente, têm como público-alvo o docente e a própria turma. Além disso, eventos técnico-científicos, assumindo a posição de expositor de trabalhos, fazem parte do cotidiano dos universitários (HILDENBRAND; PEREIRA, 2005).

O seminário vem sendo usado desde a Educação Básica como um dos instrumentos de avaliação dos alunos. Além de que o seminário acadêmico tem como objetivo proporcionar o desenvolvimento da capacidade de pesquisa.

Segundo Bueno (2008), o seminário em si não é tomado como um instrumento a ser ensinado e o resultado das apresentações dos alunos nem sempre satisfaz a eles e ao professor. Com isso poderíamos considerar o seminário como um instrumento de desenvolvimento de competências para os alunos, e não apenas como uma forma de avaliação.

Por não dominarem o gênero do seminário, é comum, os alunos, nessas situações, ao estar à frente da sala de aula, não saberem como falar, como se posicionar, gesticular, direcionar o olhar para as pessoas, ou seja, não saberem como agir diante da situação de exposição. O acadêmico que apresenta essas limitações encontrará dificuldades para falar em público, como também para ser ouvido durante a sua apresentação (ALVES et. al., 2018). Diante disso, a prática do seminário tem causado frustrações, tanto no aluno quanto em seus professores.

Pois deve-se considerar que não é apenas falar e sim como impactar positivamente. A presente pesquisa também demonstrou que uma das principais dificuldades apresentadas pelos participantes, não era em como falar e sim como manter a atenção da audiência, melhorar o controle emocional, aspectos relacionados ao impacto de suas apresentações.

A ansiedade é um acompanhamento normal, que pode ocorrer frente a situações de mudanças, de experiências novas e inéditas, e outras situações habituais do desenvolvimento humano. Porém, quando a ansiedade é muito intensa, ela pode gerar prejuízos na vida profissional, acadêmica e social das pessoas (ANGÉLICO, 2009).

O que pode acontecer durante essas situações de exposição em público é um fenômeno chamado ansiedade de desempenho, que pode ser descrito como um estado de ansiedade que ocorre em situações particulares e pode ser considerado como uma reação a um estímulo. É uma condição transitória e ocorre durante o confronto com um estímulo específico. Falar em público, atuar, cantar ou tocar um instrumento musical em público ou competir em eventos são exemplos de estímulos conhecidos (MERRITT; RICHARDS; DAVIS, 2001).

Conforme a literatura (GOBERMAN; HUGHES; HAIDOCK, 2011; KLOFSTAD; NOWICKI; ANDERSON, 2016; MARINHO et.al., 2017; ALMEIDA et al., 2014; CELESTE et. al, 2017; ANGELICO; BAUTH; ANDRADE, 2018), o aumento da experiência e da capacidade de lidar com situações de falar em público pode suavizar os impactos negativos nessas situações. Portanto, treinamentos que possibilitem essas experiências e o desenvolvimento de tais habilidades podem melhorar o desempenho nas apresentações e, conseqüentemente, minimizar as queixas

Entre as ciências que estudam o assunto, a Fonoaudiologia é uma área que pode atuar de forma a auxiliar os indivíduos na construção de suas habilidades de comunicação e no controle de sua ansiedade de falar em público (ALMEIDA et.al, 2012; MARINHO et.al., 2017; NEVES; FALCÃO; TORALLES, 2017). Apesar disso, a preparação de falar em público e o treinamento para o desenvolvimento das habilidades comunicativas ser um dos campos promissores para a profissão, a maior parte dos cursos e livros existentes para a preparação de pessoas para o falar em público, são de não fonoaudiólogos.

Estudos (MERRITT; RICHARDS; DAVIS, 2001; D'EI REY; PACINI, 2005; ROMANO et. al, 2011; MARINHO et.al., 2017; ANGÉLICO; BAUTH; ANDRADE,

2018; ALVES et.al, 2018; CELESTE et al. 2018) demonstraram a importância do falar em público dentro do meio acadêmico, as dificuldades apresentadas pelos universitários e a importância da preparação para tal atividade.

Devido à importância das apresentações orais, tanto no meio profissional, como no meio acadêmico, e da dificuldade que as pessoas apresentam na exposição oral em público, foi realizada a pesquisa “O uso dos recursos linguísticos nas apresentações orais” (ROSA; LOPES-HERRERA, 2017), iniciada em 2016 e encerrada em 2017, que equivaleu como estudo-piloto para esta dissertação.

Na pesquisa foi elaborado um material de apoio para melhorar o desempenho nas apresentações orais e, posteriormente, aplicado em forma de um treinamento. Os resultados mostraram que os participantes avaliados melhoraram seu desempenho em todos os aspectos analisados após passarem pela intervenção, isso comprova a efetividade do material elaborado. Na discussão viu-se que são poucos os trabalhos similares a esses relatados na literatura, porém, aqueles que se aproximam, mesmo que analisando as variáveis individualmente, apresentam resultados significativos.

O estudo consistiu em uma contribuição promissora por evidenciar que é possível associar intervenção e pesquisa, ainda que com limitações do tamanho da amostragem, e concluiu que o material elaborado, a apostila “Alta Performance em Comunicação”, foi eficaz à medida que os alunos participantes da pesquisa melhoraram sua performance nas apresentações orais. Concluindo também que as ferramentas da Programação Neurolinguística, o treino das habilidades comunicativas e a imitação vocal são válidos para a melhoria da comunicação em exposição oral.

Com isso, revelou-se a necessidade de prosseguir com o estudo, apontando para a valorização do estudo, aumentando o tamanho da amostragem e implementando algumas alterações no material elaborado e nos procedimentos metodológicos.

2

Revisão de
Literatura

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Falar em Público x Fonoaudiologia

A expressividade de um emissor no momento do discurso é essencial para a contextualização da informação a ser socializada, é nesse momento que o pensamento se torna vivo, por meio da linguagem e da expressão corporal. Assim, múltiplos fatores são essenciais para uma comunicação efetiva, é na complexidade desse processo, que se exterioriza a fala, mas não se reduz a ela, pois exige a aquisição e o aperfeiçoamento de determinadas habilidades referentes à competência comunicativa oral (CELESTE et al., 2018).

Indivíduos com boas habilidades comunicativas apresentam a interação de diversos elementos segmentais (vogais e consoantes) e prosódicos (ritmo, entonação, qualidade da voz, taxa de elocução, pausas e padrões de acento) estabelecendo relações entre som e sentido. É por meio dessa interação que conseguem transmitir a mensagem com qualidade, gerando uma inter-relação entre emissor e receptor, e tornando sua comunicação mais efetiva (ROMANO et. al., 2011).

As habilidades de fala de uma pessoa são muito úteis e importantes para inspirar, convencer ou persuadir as pessoas. Essas motivações são de crescente relevância e, por isso, são trabalhadas por chefes de estado, empresários, pessoas de grande influência e importantes filósofos da história (MARIA; FABIAN; BARZOLA, 2019).

Ao analisarmos, na história, no período clássico, além dos padrões estéticos, o “falar bem” era bastante valorizado. A oratória era estudada e considerada uma importante habilidade na vida pública e privada. Naquela época, os considerados “homens públicos” a utilizavam para convencer o público de suas ideias políticas e filosóficas, mas era considerada uma ação elitizada, o que tornou o falar bem um dado primordial para definir a elite social (ALMEIDA et al., 2014).

Uma das chaves para tornar as mensagens claras e convencer os interlocutores está na oratória.

Porém, o ato de falar em público pode tornar-se uma fonte de grande sofrimento. Martins (2013) afirma que quando a autoimagem não é suficientemente positiva e o indivíduo não se sente seguro para falar em público, ele vai se sentir vulnerável e estará mais propenso ao sofrimento psíquico e físico ao se expor. O corpo

busca proteger-se frente ao que, para ele, é compreendido como perigo, ocorrendo um estado de alerta físico, emocional e neurológico, que prepara a pessoa para a dificuldade, com comportamento de fuga ou luta.

Pesquisas apontam que o medo de falar em público ultrapassa o medo da morte (SOUZA, 2018). Um estudo (BOLSONI-SILVA; LOUREIRO, 2014) teve como objetivo comparar os indicadores comportamentais de habilidades sociais apresentados por universitários com ansiedade social (grupo clínico) em relação a um grupo não clínico. O grupo clínico apresentou maiores dificuldades interpessoais e menos habilidades sociais, principalmente em falar em público, comunicação, expressar sentimentos positivos, entre outros. Porém, as correlações indicaram semelhança entre os grupos, mostrando que tanto o grupo clínico como o não clínico apresentaram dificuldades nas situações do falar em público, evidenciando que essas dificuldades são preditores de ansiedade, com foco, principalmente, em falar em público, considerando o medo social mais prevalente.

Os sintomas físicos são características de ansiedade de desempenho, que são, imediatamente, reconhecidas. Vários estudos relataram que o estado de ansiedade se correlaciona com o estado cognitivo do sujeito antes de dar um discurso. Conforme os níveis de ansiedade aumentam, é mais provável que a presença de pensamentos negativos domine o pensamento de uma pessoa, prejudicando a concentração e o desempenho na hora da apresentação (MERRITT et.al., 2001).

Atualmente, a capacidade de “falar bem” e saber se comunicar faz parte da exigência do mercado, e passa a ser uma das qualificações profissionais. A Fonoaudiologia oportuniza compreender os contextos que envolvem os aspectos que relacionam a expressividade comunicacional, assim como os processos de aprendizagem em diferentes pontos de atuação (ALVES et. al., 2018).

Foi realizada, pela pesquisadora do presente estudo, uma revisão integrativa de literatura referente a como a ciência fonoaudiológica vem explanando sobre a comunicação em público e como tem se inserido diante dela. Para sua realização, foi feito um levantamento, sem restrição do ano de publicação (devido à escassez de estudos na área), nas bases da biblioteca PUBMED/MEDLINE, onde os descritores foram selecionados após consulta na base de Descritores em Ciências da Saúde (DeCS-BVS), Scielo (Scientific Eletronic Library Online) e, devido à escassez de publicação nessas bases, também foram realizadas pesquisas no Google acadêmico.

Foram encontrados 580 artigos e excluídos os artigos duplicados e fora da temática. Foram selecionadas 34 publicações, entre elas, artigos, teses, dissertações, trabalho de conclusão de curso, publicações em revistas e anais em congressos, e a concentração dos estudos está na categoria de profissionais da voz.

O levantamento demonstrou que, embora a área de comunicação em público seja um campo promissor para a atuação do fonoaudiólogo, há uma defasagem na quantidade de publicações nessa área e uma ausência de regularidade da produção científica dessa temática ao longo dos anos.

Outro aspecto relevante é que, ao pesquisar sobre treinamentos de comunicação, grande parte não envolve fonoaudiólogos. Observa-se, também, que, na área de Voz Profissional houve um maior empenho, tanto na pesquisa, quanto de atuação na compreensão das habilidades comunicativas, porém, associadas aos profissionais da voz.

Ainda que a Fonoaudiologia seja a ciência da comunicação, há uma baixa produção do assunto na área, principalmente em estudos atuais. Esses achados corroboram para um levantamento feito sobre a produção fonoaudiológica brasileira da comunicação em público (ALMEIDA et. al, 2017).

Então, pode-se ressaltar aqui que essa revisão colabora tanto para refletir sobre a atuação da fonoaudiologia no âmbito da comunicação em público, como evidenciar a necessidade da realização de pesquisas na área.

2.2 Treinamento da Performance Comunicativa

2.2.1 Aspectos Vocais

A voz é o principal instrumento que os humanos usam para se comunicar uns com os outros. É através dela que transmitimos experiências, emoções, informações e estados de ânimo. Nossa voz anuncia, descreve ou nos trai em todos os momentos de nossas vidas. Quando falamos de uma apresentação em público e da transmissão de um conteúdo, estamos falando que não é apenas necessário transmitir conhecimento, mas também comunicar emoções e características pessoais (YOON; SON; KWON, 2019).

A voz transmite informações além do contexto semântico, pois, pode comunicar informações através de aspectos paraverbais, como os parâmetros acústicos (altura, intensidade, tom) e a prosódia. A prosódia pode ser dividida em: não emocional,

quando se destina apenas a aspectos formais da linguagem, por exemplo, quando a entonação apresentada caracteriza uma pergunta ou uma afirmação, e emocional, quando transmite características emocionais na entonação, por exemplo, quando transmitimos pesar ao passar uma informação com significado triste (COSTA-VIEIRA; SOUZA, 2014).

Os recursos vocais são aspectos relacionados à articulação, velocidade de fala, ritmo de fala, intensidade e frequência fundamental, bem como ao uso de pausas e entonação. A expressividade da comunicação está ligada à adequação desses recursos, bem como da comunicação não verbal, para possibilitar uma boa interação com o interlocutor (GOMES; TEIXEIRA; MEDEIROS, 2018).

A minoria das pessoas está ciente da importância de um treinamento vocal, e, como consequência, não são capazes de reconhecer as possibilidades expressivas de suas vozes, assim, não podem usá-las totalmente de maneira efetiva (RODERO et.al., 2016).

Ansiedade de desempenho é um problema comum entre pessoas que são convidadas a apresentar em público. Ela se manifesta de diferentes maneiras, desde a falhas na memória e distúrbios físicos, até problemas vocais como uma voz fina ou trêmula. Outros sintomas que podem ser encontrados é a respiração rápida e superficial, o aumento da tensão muscular, o desejo de evitar e afastar-se da fala, baixo rendimento verbal e não fluência, desconforto físico e tremor (MERRITT; RICHARDS; DAVIS, 2001).

Um estudo realizado por Rodero et al. (2016) verificou as principais deficiências apresentadas por falantes não treinados, e foram elas: falta de coordenação respiratória e falta de ar, salivação notável, padrões de entoação repetitivos, voz monótona, velocidade de fala rápida e articulação incorreta (por exemplo, para enunciar um fonema diferente).

Outro estudo realizado por Merritt, Richards e Davis (2001) propôs um programa de treinamento de voz para desenvolver um comportamento habilidoso no uso físico e vocal, especificamente na presença física, variedade vocal, clareza da fala e distribuição adequada do ritmo. Além disso, o programa foi projetado para corrigir a técnica de respiração do sujeito. O estudo concluiu que o programa de treinamento em habilidades de comunicação foi bem-sucedido e apresenta fatores que levam a resultados positivos em termos de implementação.

Na literatura se encontra estudos sobre treinamento vocal e sua importância para uma produção adequada da voz, a fim de evitar e tratar problemas vocais. Por exemplo, com base no conceito do método de Schlaffhorst-Anderson, Saatweber (2008) publicou vários exercícios práticos para as vozes dos professores, assim como outros programas de treinamento, porém, voltados a profissionais da voz. Estudos sobre treinamentos voltados para pessoas que procuram melhorar sua voz para a comunicação em público, como em apresentações esporádicas, são escassos.

2.2.2 Habilidades Comunicativas

Aprender sobre o repertório de autoconhecimento contribui na apresentação de competência social, pois auxilia para que o indivíduo faça uma leitura das demandas sociais e discrimine qual comportamento irá se adequar a um determinado contexto (BOLSONI-SILVA; DEL PRETTE, 2003).

O autoconhecimento pode ser definido como autoconsciência, ou seja, é saber discriminar comportamentos e estímulos a eles relacionados em si próprio. Autoconhecimento é um comportamento verbal discriminativo, onde é expresso um conhecimento sobre o próprio comportamento (BRANDENBURG; WEBER, 2005).

Para falar de autoconhecimento, é necessário, antes, entender o conceito do "eu". Entender o conceito do eu é entender que existem múltiplas personalidades em um único indivíduo, a alternativa para o uso do conceito é simplesmente lidar com covariações demonstradas na frequência de respostas, ou seja, observar a forma e a frequência de como reagimos a determinados estímulos, isso demonstra quem somos e quem podemos ser (SKINNER, 1993).

Para Skinner, o autoconhecimento é fruto da interação social. "Não nos devemos surpreender com o fato de que quanto mais soubermos sobre o comportamento alheio, melhor nos compreendemos a nós mesmos" (Skinner, 1982). O comportamento dos outros diz muito sobre quem cada um é, diversas vezes é nele que se encontram as condições antecedentes ou as consequências dos comportamentos (BRANDENBURG; WEBER, 2005).

A comunicação em si, assim como a exposição, necessita de um conjunto de habilidades sociais. As habilidades sociais são descritas como diferentes classes de comportamentos que compõem o repertório do indivíduo, contribuindo para as relações interpessoais (BAUTH et.al, 2019).

A relação entre ansiedade social, habilidades sociais e desempenho acadêmico de universitários foi estudada por Strahan (2003), e os sintomas clínicos que mais apareceram nos universitários que apresentavam ansiedade social foram: déficits na capacidade verbal de se expressar socialmente, na interpretação adequada da comunicação verbal de outras pessoas, e na capacidade de se apresentar e desempenhar papéis. Outros estudos descobriram que, frente das interações sociais, as habilidades de autocontrole, autorregulação e monitoramento do próprio comportamento eram indicativas de competência acadêmica e saúde mental (CIARROCHI; DEANE; ANDERSON, 2002; VEENMAN; WILHELM; BEISHUIZEN, 2004; BOLSONI-SILVA; LOUREIRO, 2014).

A identificação de habilidades sociais como um fator de preservação no curso do desenvolvimento humano tem estimulado intervenções para a aquisição dessas habilidades entre grupos e contextos distintos (MURTA, 2015).

Del Prette e Del Prette (2002, 2006) organizaram essas habilidades em sete conjuntos, tendo como base a análise de seu conteúdo e funcionalidade, sendo elas:

- Automonitoramento: capacidade de observar, descrever e regular os próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos em situações sociais.

- Habilidades sociais assertivas, de direito e cidadania: manifestar opinião, concordar, discordar, fazer, aceitar e recusar pedidos; desculpar-se, admitir falhas, interagir com autoridade, estabelecer relacionamento afetivo e/ou sexual, encerrar relacionamento, expressar raiva, desagrado e pedir mudança de comportamento.

- Habilidades sociais de civilidade: dizer por favor, agradecer, apresentar-se, cumprimentar e despedir-se.

- Habilidades sociais de comunicação: fazer e responder perguntas, pedir feedback, gratificar, elogiar, dar feedback, iniciar, manter e encerrar conversa.

- Habilidades sociais empáticas: parafrasear, refletir sentimento e expressar apoio.

- Habilidades sociais de trabalho: coordenar grupo, falar em público, resolver problemas, tomar decisões e mediar conflitos.

- Habilidades sociais de expressão de sentimento positivo: fazer amizade, expressar a solidariedade e cultivar o amor.

Na base de qualquer comportamento socialmente competente, destaca-se a automonitoria, como a habilidade de observar, descrever, interpretar e regular

pensamentos, sentimentos e comportamentos em situações sociais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2006; GOMIDE; ALVES, 2018).

Destaca-se aqui as habilidades sociais de comunicação ou habilidades comunicativas. As habilidades comunicativas influenciam nos melhores resultados acadêmicos, nas relações interpessoais, na saúde física, mental, funcional e subjetiva, promovendo maior satisfação no contato com os professores, colegas, família, e no ambiente que estiver inserido. No processo de ensino-aprendizagem há a necessidade cada vez mais frequente de liderar grupos, expressar-se em público, basear projetos e colaborar com professores e outros profissionais para solução de situações que surgem. Destaca-se a necessidade de fortalecer a preparação comunicativa dos alunos e professores, com o objetivo de enfrentar os desafios e as demandas da atualidade, salientando a importância das habilidades comunicativas para o futuro do desenvolvimento profissional mesmo depois de formado (CONCEPCIÓN; SARDUY, 2015).

A Fonoaudiologia atua no processo de desenvolvimento e aprimoramento da comunicação, e o conhecimento das habilidades sociais possibilitará a ampliação de novas estratégias conversacionais no âmbito educacional. Um estudo concluiu que o conhecimento do repertório das habilidades sociais de jovens universitários é de grande importância para o trabalho fonoaudiológico, pois permite o desenvolvimento de novas estratégias de comunicação e, assim, o fonoaudiólogo, ao auxiliar no aprimoramento da comunicação interpessoal, facilitará expansão das habilidades sociais (TELES; FERNANDES; ABRAMIDES, 2015).

Alguns estudos (CARLINO; COSTA; ABRAMIDES, 2013; SILVA, et.al, 2012; GONÇALVES; CASTRO, 2013) mostram as relações entre habilidades sociais e a fonoaudiologia, porém, com um foco maior com o desenvolvimento da linguagem, ou comparando os prejuízos nas habilidades sociais de crianças com alterações de linguagem, voz e audição. Estudos que relacionem fonoaudiologia e habilidades sociais em universitários ainda são escassos, ainda mais se tratando de estudos atuais.

2.3 Programação Neurolinguística

Ducasse e Fond (2014) definem a programação neurolinguística como um conjunto de práticas e conhecimentos que procura "modelar" e depois imitar as melhores práticas de comunicação.

A Programação Neurolinguística (PNL) foi originada na Califórnia por volta de 1974. Inicialmente consistia em uma série de estudos de mestrado e doutorado, onde os estudantes eram liderados pelo linguista John Grinder, o estudante de psicologia Richard Bandler, que são considerados os criadores da PNL. Bandler e Grinder começaram a estudar pessoas com diversas dificuldades, e perceberam que todas as que sofriam de fobias pensavam no que causava o seu medo, como se estivessem passando por aquela experiência no momento (CONNOR; SEYMOUR, 1995; ZAHARIA; REINER; SCHUTZ, 2015). A intenção era criar uma metodologia de modelagem de padrões, a fim de amenizar as dificuldades sentidas, criando um conjunto de modelos e técnicas de intervenção (ZAHARIA; REINER; SCHUTZ, 2015).

Em relação ao nome programação neurolinguística, se entende que neuro refere-se ao sistema nervoso, os fluxos mentais nos cinco sentidos de visão, audição, tato, paladar e olfato (ANDREAS; FAULNER 1995, apud AZEVEDO et. al, 2017). A linguística diz respeito aos gestos e hábitos que mostram nossos estilos de pensamento, crenças e outras coisas. A programação é um termo que vem da informática para indicar que nossos pensamentos, sentimentos e ações são programas habituais que podem ser mudados pelo nosso “software mental” (AZEVEDO et. al, 2017).

Alguns definem a programação neurolinguística como a arte e a ciência da comunicação, e é hoje uma das ferramentas mais aprimoradas e eficientes disponíveis para tornar a comunicação mais eficiente (READY; BURTON, 2016).

Conforme os níveis de ansiedade aumentam, é mais provável que a presença de pensamentos negativos domine o pensamento de uma pessoa, e esses pensamentos negativos se manifestam de várias maneiras. Elas podem incluir sentimentos de falta de controle ou exigências irracionais de perfeição, uma percepção exagerada do que são as reais, medo do fracasso ou uma capacidade prejudicada de se concentrar enquanto se distrai com pensamentos irrelevantes (MERRITT et.al., 2001).

A programação neurolinguística enfatiza que o comportamento humano se origina de processos neurológicos. Além disso, um amplo espectro de comportamentos humanos é permeado e regulado pela linguagem humana. A importância da PNL está no fato de que é um conjunto de habilidades baseadas nas características psicológicas dos seres humanos, por meio das quais os indivíduos

obtêm a competência de usar suas capacidades pessoais tanto quanto possível. (SAHEBALZAMANI, 2014).

O estudo realizado por Sahebalzamani (2014) mostrou que, devido às crescentes mudanças, à sofisticação da sociedade e ao desenvolvimento das comunicações sociais, a preparação de indivíduos, especialmente jovens, para enfrentar situações difíceis, é uma questão essencial e, ao utilizar a PNL como ferramenta de seu estudo, concluiu que a educação em PNL pode promover melhora no nível de saúde mental dos indivíduos, além de ter um efeito positivo nas várias dimensões da vida humana.

A PNL propõe a possibilidade de programar a ação das pessoas por meio do uso da linguagem, importando-se primariamente com a obtenção de resultados. Ela atua identificando os padrões das pessoas, alterando suas respostas aos estímulos e sua autorregulação. Além de possuir técnicas que facilitam as apresentações orais, pois torna as atividades habituais e podem ser empregadas pelos estudantes (ZAHARIA; REINER; SHUTZ, 2015).

Uma das formas de trabalho da PNL é com a mudança de pensamento, pois a mesma acredita que o pensamento pode influenciar no comportamento (CUNHA; UHLEMANN, 2018). O cérebro não diferencia realidade de imaginação (BEGLEY, 2017), então, se o aluno imaginar que terá um desempenho negativo na situação de apresentação em público, esse pensamento atua indiretamente no comportamento dele na hora da apresentação. Pode-se supor que em frente a uma situação que provoca ansiedade, um indivíduo que acredite que é capaz de enfrentá-la ou possui as habilidades necessárias para lidar com ela, demonstrará menos ansiedade, se comparado a outro indivíduo que não possui essa crença (ANGÉLICO, 2009). A PNL propõe exercícios que trabalham alterando esses padrões de pensamento, estado mental, alterando sentimentos negativos por positivos.

Além disso, a PNL traz o conceito de Sistemas representacionais e Rapport, essenciais para um maior envolvimento com o público. Os sistemas representacionais são definidos como canais por onde absorvemos as informações, sendo eles os nossos órgãos do sentido, “Sistema Visual” (visão), “Sistema Auditivo” (audição) e “Sistema Cinestésico” (compostos pelas sensações, tato, olfato e paladar).

O rapport é definido como empatia, sendo a relação harmônica entre duas ou mais pessoas. Cada um de nós temos um sistema preferencial, por qual absorvemos com maior efetividade as informações e representamos nossas experiências da

realidade por meio da linguagem. Assim, os sistemas representacionais, submetidos ao sistema da linguagem, reforçam a tese de caráter pessoal, variando de indivíduo para indivíduo, ou seja, ao estar diante de um público, estão diante de pessoas que aprendem de formas diferentes e precisam atender a todos na apresentação, incluindo, assim, a relação de empatia com o público (CONNOR; SEYMOUR, 1995; AZEVEDO, 2012)

Uma meta-análise, realizada por Zaharia, Rener e Schutz (2015), buscou avaliar a efetividade da Programação Neurolinguística em indivíduos com diferentes problemas psicológicos e /ou sociais. O estudo concluiu que existem evidências para apoiar os efeitos positivos dessa abordagem.

A PNL é hoje considerada um dos modelos mais eficientes em processos de mudanças breves e objetivas. Pode ser utilizada, tanto para questões emocionalmente complexas como: depressão, pânico, vícios, fobias, timidez e insegurança, como para questões comportamentais mais simples, como: uma dificuldade de estudar, apresentar um trabalho ou resistência para praticar exercícios. Mais do que uma abordagem, ela oferece um processo catalisador de desenvolvimento pessoal em qualquer área da vida (SOUZA et al., 2015).

Apesar de seu crescente uso e desenvolvimento no Brasil, os estudos sobre a Programação Neurolinguística ainda são muito escassos no País. Enquanto outros países, como os Estados Unidos, vêm desenvolvendo cada vez mais estudos sobre a PNL (LEAL-FILHO, 2016).

Na literatura não foram encontrados estudos que relacionem a programação neurolinguística e a fonoaudiologia, enfatizando, aqui, a importância desse estudo por ser o primeiro a relacionar tais conceitos. Porém, enquanto ciência da comunicação, a fonoaudiologia pode estar relacionada à PNL, já que a mesma se dedica ao aprimoramento da comunicação na individualidade de cada um, na relação consigo mesma, com os outros e com o meio. Desse modo, o domínio da comunicação é o que faz um grande ser humano (SILVA, 2006).

3

Objetivo/
Proposição

3. PROPOSIÇÃO

3.1 Proposição Principal

Propor e realizar um treinamento de alta performance em comunicação para desenvolver as habilidades comunicativas em apresentações orais em estudantes de Ensino Superior.

3.2 Proposições Específicas

- Elaborar um material didático multimídia de apoio sobre comunicação efetiva usando os recursos linguísticos (como falar, como usar gestos, e entonação e projeção vocal) nas apresentações orais, para instruir os alunos de Ensino Superior, de forma a proporcionar melhor desempenho nas apresentações orais em suas vidas acadêmicas.

- Realizar a aplicação do material elaborado, em forma de treinamento presencial, para testar sua aplicabilidade.

- Comparar os resultados pré e pós-aplicação do treinamento proposto na população estudada.

4 Métodos

4 MATERIAL E MÉTODOS

4.1 Desenho de Estudo

Trata-se de um estudo intervencional, transversal prospectivo, não controlado.

4.2 Participantes

Os participantes desse estudo foram 38 estudantes de Ensino Superior, sendo 27 do sexo feminino e 11 do sexo masculino. Todos do 1º ano de Graduação, 20 do curso Fonoaudiologia, 15 do curso Medicina e 3 de Odontologia da Faculdade de Odontologia de Bauru, da Universidade de São Paulo (FOB-USP).

Inicialmente, foram abertas 30 vagas para o Treinamento. Esse número foi determinado após cálculo amostral realizado com estatístico e com base no estudo-piloto. Para se provar um grau significativo de, no mínimo, 0,5 ponto, era necessário um total de 23 participantes, estimando perda de 20% dos participantes nesse tipo de estudo, a amostra final necessária foi de 29 participantes. Foi determinado que a amostra fosse de 30 participantes, mas, após a grande procura, foi necessário abrir mais vagas. Concordou-se em manter o número maior também afim de evitar maiores perdas, e obteve-se como um aspecto positivo o aumento de participantes.

Após aplicar os critérios de inclusão e exclusão que serão citados posteriormente nos itens 4.2.2 e 4.2.3, a amostra foi constituída de 38 participantes que foram submetidos ao treinamento e que passaram pelas avaliações dos desfechos.

Todos os procedimentos foram submetidos e aprovados sob número de protocolo 2.820.877 pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP) da FOB/USP (Anexo A) e todos os participantes assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) em anexo (Anexo B), conforme normas do CEP.

4.2.1 Seleção dos participantes

A pesquisadora afixou no quadro de avisos das salas de aula, biblioteca e restaurante universitário, cartazes comunicando sobre a pesquisa. Assim como utilizou de redes sociais para a divulgação da mesma. Foi disponibilizado um e-mail e telefone para contato.

Elaborou-se uma ficha de cadastro (Apêndice A) aos interessados, constituída pelos campos: nome, ano, endereço, telefone, e-mail de contato, horários disponíveis e as dificuldades apresentadas. Estas que poderiam ser assinaladas entre: nervosismo, ansiedade, insegurança, timidez, não conseguir transmitir/expressar o que quero falar, medo de esquecer ou errar, vergonha de falar em público, falar com clareza, projetar corretamente a minha voz, saber qual a melhor postura, e outras, que poderiam ser escritas de forma dissertativa.

4.2.2 Critérios de inclusão na amostra

Como critérios de inclusão, era necessário cursar com matrícula ativa um dos cursos de graduação oferecidos pela FOB-USP, se voluntariar a participar da pesquisa, relatar – no cadastro - dificuldades em usar recursos linguísticos e não linguísticos para se apresentar oralmente (dificuldade em falar em público devido ao nervosismo, em se portar e/ou prender a atenção da plateia em apresentações orais, dificuldades de entonação de fala, articulação e/ou projeção vocal presentes apenas em momentos de apresentação oral), ter disponibilidade de tempo em participar das atividades propostas pela pesquisadora para coleta de dados; aceitar participar das atividades propostas pela pesquisa, como as filmagens pré e pós-intervenção, avaliação pela banca julgadora e o treinamento específico.

4.2.3 Critérios de exclusão da amostra

Como critérios de exclusão, os participantes não poderiam ter realizado algum curso de expressão oral ou Programação Neurolinguística, apresentar relato de dificuldade em fala e articulação em outros momentos, que não apenas os de apresentação oral. Nenhum indivíduo apresentou queixas relacionadas a dificuldades de fala e articulação que não em situações de apresentação oral.

4.3 Local

A pesquisa foi realizada nos anfiteatros da biblioteca e do bloco didático III da FOB-USP, fora dos horários de aula, às segundas-feiras no período noturno das 19 às 21 h, com exceção dos dias das avaliações que foram das 18h30 às 22h, num

período de oito semanas, sendo o horário viável a todos. As salas de aula foram utilizadas, após autorização, para realização da pesquisa, pela instituição.

4.4 Estudo Piloto

Anteriormente a este estudo, foi realizado um estudo-piloto como pesquisa de iniciação científica da autora. O estudo foi realizado com os mesmos critérios destacados aqui e o tamanho da amostra foi de 10 participantes. O estudo piloto apresentou apenas algumas alterações quanto ao atual estudo, como tamanho da amostra e a inclusão da autoavaliação. Os resultados do estudo-piloto se encontram no primeiro item (5.1) da seção de resultados.

4.5 Procedimentos para coleta de dados

4.5.1 Pré e pós-intervenção

Antes de iniciar a intervenção, foi solicitado que o participante escolhesse um tema para elaboração do seminário a ser apresentado no primeiro dia antes do treinamento e no último dia após o treinamento para uma banca avaliadora, a pesquisadora e os demais participantes. Estas apresentações foram explicadas aos interessados pela pesquisadora no momento de seleção dos participantes.

Antes da intervenção, foi realizada a avaliação do material de apoio, a apostila “Alta Performance em Comunicação” (Apêndice B), para verificar sua aplicabilidade. Para avaliação, foram convidados três juízes, dois fonoaudiólogos, um especialista em voz (com vasta experiência na área de comunicação em público), outro também experiente em treinamentos de comunicação e vasta experiência em Programação neurolinguística e um psicólogo com experiência em habilidades sociais.

Para que a avaliação dos desfechos fosse de forma cega, foram convidados três juízes não autores do estudo. Dessa forma, a banca avaliadora foi formada por dois fonoaudiólogos, um especialista na área de linguagem (com vasta experiência na área de linguística), outro especialista em voz e um psicólogo com experiência em habilidades sociais. Os juízes foram denominados avaliadores (avaliador 1, 2, 3) e foi disponibilizada a eles uma ficha de avaliação, denominada “Formulário de avaliação da apresentação oral - FAO” (Apêndice C).

O FAO foi elaborado pelas pesquisadoras deste estudo por meio de uma pesquisa bibliográfica sobre os aspectos importantes em uma apresentação oral. Foi necessária a elaboração desse formulário, pois não foram encontrados questionários validados que avaliassem a performance de cada participante de acordo com a necessidade do estudo. Justifica-se isso pelo fato de que a análise da apresentação teria que focar os itens trabalhados no material de apoio que foi disponibilizado e trabalhado com os participantes da pesquisa. A mesma ficha foi usada na avaliação pré e pós-intervenção e os avaliadores não tiveram mais contato com a ficha da pré-intervenção na hora de responder a da pós-intervenção.

Também foram realizadas filmagens para a realização da autoavaliação. As filmagens foram feitas com a filmadora Handycam Sony Hdr-CX405 HD, full HD e foram disponibilizadas aos participantes do estudo para que pudessem se assistir e julgar seu desempenho. Junto com as filmagens, foi disponibilizada uma ficha de autoavaliação (Apêndice D) que possuía duas partes, as quais deveriam ser preenchidas em momentos diferentes.

A primeira parte foi composta pela Escala para Autoavaliação ao Falar em Público, adaptação do “*Self Statements during Public Speaking Scale - SSPS*” (HOFMANN; DIBARTOLO, 2000) (Anexo C) que visa à autoavaliação dos aspectos cognitivos em situações que tenham como estressor o falar em público. A SSPS é um instrumento autoaplicável, composto de duas subescalas, a de autoavaliação positiva e a de autoavaliação negativa, cada qual com cinco itens pontuados numa escala de zero a cinco. Foi solicitado aos participantes que preenchessem a escala assim que terminassem de apresentar, pois, era necessário que o estudante colocasse o real sentimento diante daquela situação, que é a de exposição em público.

A segunda parte foi elaborada pela pesquisadora, com base na segunda parte do “FAO” para que os participantes e juízes pudessem avaliar as mesmas variáveis. Os participantes deveriam responder essa parte julgando seus desempenhos após assistirem suas próprias filmagens. As filmagens eram disponibilizadas a cada participante, sendo que cada um tinha contato apenas com a sua filmagem, não sendo disponibilizadas aos demais.

4.5.1.1 Instrumentos para avaliação

a) Formulário de avaliação da apresentação oral – FAO - avalia o desempenho nas apresentações orais incluindo critérios linguísticos, vocais, recursos não-verbais e preparação. O formulário foi composto por variáveis qualitativas e quantitativas. As variáveis qualitativas foram: I) Uso correto dos critérios linguísticos - vocabulário; gramática; pronúncia; entonação, pausas e média de tempo; II) Aspectos Complementares a Comunicação (recursos não-verbais)- articulação clara e em bom ritmo; volume *vocal/loudness* adequado; fazer contato de olhos com todos os presentes; sorrir quando apropriado; postura adequada; capacidade de manter o interesse da audiência e do controle emocional. Cada variável qualitativa ordinal foi pontuada em uma escala *likert* de zero a quatro, quanto à sua frequência durante as apresentações, sendo: “nunca” =zero, “raramente” =um, “às vezes” =dois, “frequentemente” =três e “sempre” =quatro.

As variáveis quantitativas foram: I) Planejamento (Evidência de preparação cuidadosa); II) Objetivos (Clareza; adequados à audiência ou ao assunto); III) Conteúdo (Alcance; relevância; adequação; conhecimento do assunto; pesquisa); IV) Abordagem (Mensagem, embasamento e reiteração; variedade; humor); V) Organização (Coerência, clareza, condução); VI) Recursos visuais (Propriedade; clareza; condução); VII) Forma de apresentar (Ritmo, entusiasmo, contato do olhar, fala audível, entonação, autoconfiança, linguagem corporal); VIII) Linguagem (Clareza, acuidade, fluência, adequação, pronúncia, sinalização); IX) Geral (Clareza da mensagem; alcançou os objetivos ?; Interessante? Agradável/ informativo? Instigante?). Para cada variável, os juízes deveriam pontuar o desempenho durante a apresentação em uma escala visual analógica de zero a dez, sendo zero, o pior resultado, e dez, o melhor.

b) Ficha de autoavaliação, parte I: Escala para Autoavaliação ao Falar em Público, adaptação do *Self Statements during Public Speaking Scale* – SSPS (HOFMANN; DIBARTOLO, 2000), um instrumento para autoavaliação ante a situação de falar em público. A escala possui subdivisões, sendo elas autoafirmações positivas (SSPS-P) e negativas (SSPS-N). Os participantes deviam assinalar cada questão com a nota que mais se identificassem, indo de 0 (discordo totalmente com a afirmação) a 5 (concordo inteiramente com a afirmação). O score total máximo é de 50 pontos, sendo a soma da pontuação dos itens das subescalas positiva e negativa, porém, deve-se ressaltar que a pontuação dos itens da subescala negativa é invertida.

c) Ficha de autoavaliação, parte II: Formulário de autoavaliação da apresentação oral, assim como o FAO prevê os mesmos critérios e é composto por variáveis quantitativas, I) Planejamento (Evidência de preparação cuidadosa); II) Conteúdo (Alcance; relevância; adequação; conhecimento do assunto; pesquisa); III) Abordagem (Mensagem, embasamento e reiteração; variedade; humor); IV) Organização (Coerência, clareza, condução); VI) Recursos visuais (Propriedade; clareza; condução); V) Forma de apresentar (Ritmo, entusiasmo, contato do olhar, fala audível, entonação, autoconfiança, linguagem corporal); VI) Controle Emocional (Mostrou confiança? Aparentava estar muito nervoso? Domínio da situação); VII) Linguagem (Clareza, acuidade, fluência, adequação, pronúncia, sinalização); IX) Geral (Clareza da mensagem; alcançou os objetivos? Interessante? Agradável/informativo? Instigante?). Para cada variável, os juízes deveriam pontuar o desempenho durante a apresentação em uma escala visual analógica de zero a dez, sendo zero, o pior resultado, e dez, o melhor.

4.6 Intervenção

4.6.1 Treinamento

O fluxograma (Figura 1) demonstra as etapas e as atividades realizadas para a elaboração do programa de Treinamento de comunicação para universitários.

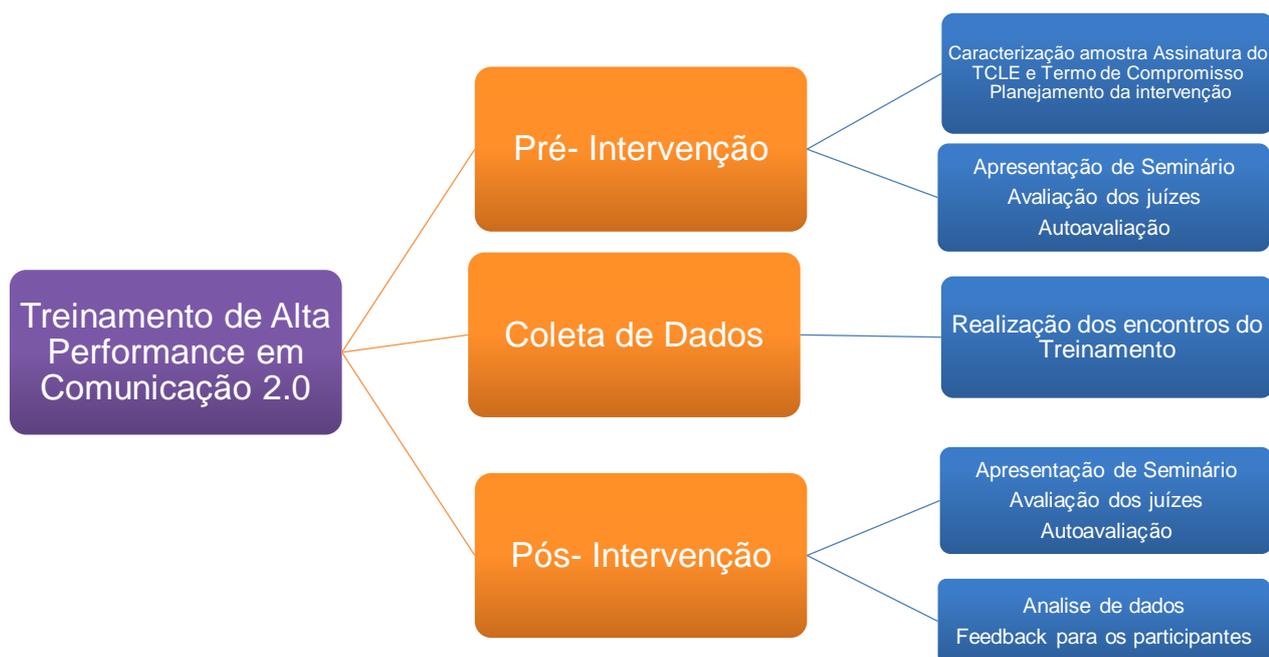


Figura 1 - Fluxograma com as etapas e atividades realizadas durante a realização do programa "Treinamento de Alta Performance em Comunicação 2.0"

O programa de intervenção consistiu em oito encontros, sendo uma vez na semana, resultado em dois meses, com duração de duas horas cada encontro, com exceção do primeiro e último que foram para avaliação dos desfechos, com duração de 3 horas e meia. Ressalta-se que, antes da pesquisadora iniciar a implementação dos Programas, a mesma já havia realizado um estudo-piloto, para verificar sua aplicabilidade.

4.7 Procedimentos da Análise de Dados

A análise estatística utilizada foi comparativa, utilizando-se o teste de Wilcoxon. Foi aplicado o teste de normalidade e, pela grande maioria das variáveis não ter apresentado distribuição normal, foi utilizado o teste não-paramétrico, Teste de Wilcoxon, que tem a capacidade de comparar as alterações entre os pares de observações emparelhadas diretamente relacionadas à diferença, como no caso deste estudo (comparações pré e pós-intervenção). O nível de significância adotado para os resultados deste estudo serem considerados significantes foi de $p \leq 0,05\%$.

A fim de verificar a concordância entre os juízes para as variáveis quantitativas, foi aplicado o teste Coeficiente de correlação intraclasse – CCI, que é uma das ferramentas estatísticas mais utilizadas para a mensuração da confiabilidade de medidas.

Para as variáveis qualitativas não foi considerado a concordância entre os juízes, pois as variáveis eram mais específicas, ao contrário das quantitativas que abrangiam aspectos mais gerais, e cada juiz era especialista de uma área. Então, não se esperava que todos os juízes atribuíssem a mesma resposta para cada variável. O que era esperado era que os juízes percebessem a diferença entre a pré e a pós-intervenção, não necessariamente atribuindo os mesmos valores.

5

Resultados

5. RESULTADOS

5.1 Resultados do Estudo Piloto

As tabelas abaixo (Tabelas 1 e 2) mostram que na maioria das variáveis analisadas, tanto as quantitativas como as qualitativas, houve uma diferença significativa entre a pré e pós-intervenção. As variáveis que não diferiram significativamente entre estas duas fases, evidenciaram uma média maior na segunda avaliação, ou seja, os participantes avaliados melhoraram seu desempenho em todos os aspectos analisados após passarem pela intervenção.

Tabela 1 - Comparação dos componentes qualitativos em função do momento de avaliação

Componentes qualitativos	Pré					Pós					Valor-p
	Media	DP	P25	Mediana	P75	Media	PD	P25	Mediana	P75	
Articulação	1.80	0.92	1.00	2.00	2.25	3.00	0.67	2.75	3.00	3.25	0.010*
Loudness vocal	2.30	0.67	2.00	2.00	3.00	3.40	0.52	3.00	3.00	4.00	0.005*
Contato visual	2.30	0.48	2.00	2.00	3.00	3.20	0.63	3.00	3.00	4.00	0.014*
Sorrir quando apropriado	1.60	0.70	1.00	1.50	2.00	2.90	0.74	2.00	3.00	3.25	0.006*
Postura adequada	2.30	0.67	2.00	2.00	3.00	3.10	0.57	3.00	3.00	3.25	0.035*
Manter audiência	2.10	0.74	1.75	2.00	3.00	2.90	0.74	2.00	3.00	3.25	0.039*
Controle emocional	2.10	0.57	2.00	2.00	2.25	2.70	0.95	2.00	3.00	3.25	0.058
Vocabulário	3.10	0.32	3.00	3.00	3.00	3.40	0.52	3.00	3.00	4.00	0.083
Gramática	3.00	0.47	3.00	3.00	3.00	3.20	0.63	3.00	3.00	4.00	0.157
Pronome	2.60	0.52	2.00	3.00	3.00	3.00	0.47	3.00	3.00	3.00	0.102
Entonação	2.10	0.99	1.75	2.00	3.00	3.20	0.63	3.00	3.00	4.00	0.026*
Pausas	2.50	0.53	2.00	2.50	3.00	3.10	0.74	2.75	3.00	4.00	0.014*

*p<0.05 – Teste de Wilcoxon

Legenda: DP=desvio padrão, P25= percentil 25, P75= Percentil 75.

Tabela 2 - Comparação dos componentes quantitativos em função do momento de avaliação

Componentes quantitativos	Pré		Pós		Valor – P
	Média	DP	Média	DP	
Planejamento	7.400	0.821	8.920	0.607	<0.001*
Objetivo	7.250	0.622	8.860	0.699	<0.001*
Conteúdo	7.260	0.533	8.670	0.689	<0.001*
Abordagem	6.830	0.668	8.480	0.813	<0.001*
Organização	7.090	0.628	8.660	0.597	<0.001*
Recursos Visuais	7.480	0.861	8.600	0.740	<0.002*
Forma de Apresentar	6.290	0.702	8.220	0.921	<0.001*
Linguagem	6.550	0.735	8.230	0.722	<0.001*
Geral	6.650	0.704	8.580	0.817	<0.001*

*p<0.05 – Teste-T Pareado

Legenda: DP= desvio padrão.

5.2 Caracterização da Amostra

A amostra foi constituída por 38 universitários, 27 do sexo feminino e 11 do sexo masculino com a faixa etária média de 21,8 anos. Estudantes do 1º Ano de Graduação dos cursos de Fonoaudiologia (55%), Medicina (37%) e Odontologia (8%) da Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo (FOB-USP).

Depois de aplicados os critérios de inclusão e exclusão, foram selecionados 43 voluntários. Antes do início do treinamento, houve perda de dois participantes que não compareceram ao encontro inicial. No decorrer do treinamento, houve a perda de mais três participantes que foram desconsiderados na análise de dados, dois que deixaram de comparecer aos encontros e um por não poder comparecer à avaliação final. Com isso, a amostra final foi de 38 sujeitos.

As queixas assinaladas pelos participantes do estudo em relação a falar em público foram: nervosismo (76%), insegurança (74%), ansiedade (68%), não conseguir transmitir/expressar o que quer falar (63%), medo de esquecer ou errar (60%), timidez (53%), saber qual melhor postura (53%), vergonha de falar em público (50%), falar com clareza (50%), projetar corretamente a voz (42%), e outros (8%). As queixas que foram listadas em outros foram: “Tenho uma dicção ruim e não transmito minhas ideias de forma que interesse quem ouve”, “Utilizar muitos vícios de linguagem, tais como “tá” e “né”, sem perceber, e “Gagueira decorrente da insegurança”.

5.3 Elaboração do Material de Apoio

Foi elaborada uma apostila por meio de um levantamento bibliográfico sobre os recursos linguísticos, técnicas e os recursos audiovisuais que facilitaram e ajudaram os estudantes, tanto na preparação, como nas apresentações. O conteúdo tem como objetivo que os usuários se tornem agentes na habilidade de construir uma apresentação oral para serem compreendidos e entenderem o que o outro elaborou.

A apostila contém 10 capítulos que abordam como conteúdo: comportamento, postura, articulação, o uso da linguagem, entonação, elaboração de slides e textos. São eles: Cap. 1: Montando a Apresentação; Cap. 2: Um pouquinho sobre a PNL; Cap. 3: Boa Formulação de Objetivos – BFO; Cap. 4: Pressupostos ou Pressuposições na PNL; Cap. 5: A Comunicação; Cap. 6: Projeção Vocal; Cap. 7:

Empatia/Rapport, Cap. 8: Tipos de Público; Cap. 9: Trabalhando as Emoções e Cap. 10: O Poder da Linguagem.

A apostila contou com o serviço de design e fotografia da faculdade de odontologia de Bauru – FOB/USP, que fez a diagramação e produziu as imagens que ilustram o material.

No treinamento, para cada conteúdo, houve material prático e audiovisual (vídeos, propostas de exercícios, etc.). O material foi disponibilizado gratuitamente para os participantes, para que pudessem acessá-los, quando necessário, ao longo do período de treinamento e esclarecer dúvidas.

5.4 Avaliação da aplicabilidade do Material

Para essa avaliação foi utilizado o instrumento baseado na metodologia “*Suitability Assessment of Materials*” - SAM (DOAK; DOAK; ROOT, 1996) (Anexo D), para ser assinalado de acordo com o tópico de avaliação. Este questionário considera tópicos acerca do conteúdo abordado no material, a adequação da linguagem utilizada com o público-alvo, as ilustrações gráficas presentes no guia (como qualidade, clareza e pertinência), sobre a motivação impulsionada pela interação entre estrutura e conteúdo do guia e, em relação à adequação quanto às diferenças culturais que possam existir, de modo que sejam corrigidas e a mesma se torne compreensível para seus leitores. Para ser considerado aplicável era necessário que a pontuação fosse $\geq 80\%$, os resultados obtidos foram: Juiz 1 92,85%, Juiz 2 92,85% e Juiz 3 82,14%. Com bases nesses resultados, o material foi considerado aplicável para o treinamento.

5.5 Intervenção

O treinamento recebeu o nome de Treinamento de Alta Performance em Comunicação 2.0, por ser o segundo realizado, pois o primeiro foi no estudo-piloto, conforme descrito no item 5.1. dessa Seção de Resultados.

O material elaborado foi apresentado em forma de treinamento com metodologia ativa de aprendizagem, intercalando parte teórica e treino prático nos seis encontros, pois, o primeiro e o último encontro foram considerados para avaliação.

Os encontros foram realizados nas salas de aula do Bloco Didático III e no auditório da Biblioteca da FOB/USP, fora dos horários de aula, das 19 às 21 h, às

segundas-feiras. Houve a necessidade, em dois dos encontros propostos, dividir a turma em duas, sendo um deles pela incompatibilidade de horário, pois, parte dos participantes, que eram do Curso de Medicina, tiveram uma conferência marcada em um dos dias e, para que não fossem prejudicados, o encontro foi oferecido a eles no dia seguinte. O outro encontro foi realizado em forma de oficina e, para que todos pudessem vivenciar plenamente as atividades e devido a limitações de espaço, foi necessário dividir a turma novamente. A divisão da turma não implicou em nenhum prejuízo para os participantes e também não alterou a dinâmica proposta pela pesquisadora.

O programa foi constituído por oito encontros, porém, foram necessários dois encontros “extras”, o primeiro, realizado um mês antes da intervenção iniciar, para a explicação da pesquisa e assinatura dos termos que foram realizados, e outro para o Feedback do desempenho dos participantes, realizado após a intervenção.

Esses dois encontros “extras” não foram contabilizados na carga horária dos certificados e também não alteraram a proposta do programa. O primeiro foi realizado para que os participantes pudessem tirar dúvidas, entender a pesquisa e a pesquisadora coletar as assinaturas, não sendo necessário o mesmo tempo para todos. O tempo estipulado dos feedbacks foi de 10 minutos cada.

Sendo assim, o programa de treinamento permaneceu projetado para oito encontros, que foram realizados com frequência de uma vez por semana. No primeiro encontro foi feita a realização da primeira apresentação e a filmagem inicial (pré-intervenção). Do terceiro ao sétimo encontro, foi feita a aplicação do treinamento proposto (intervenção) e no oitavo encontro foi realizada a apresentação e a filmagem final (pós-intervenção), encerrando o treinamento.

O *feedback* foi realizado de forma individual, para tratar do desempenho de cada participante, onde foram apontados os resultados comparativos da primeira e da última apresentações, tanto da avaliação dos juízes como da autoavaliação, assim como os pontos ainda a serem aperfeiçoados, pontos com melhoria pós-treinamento e comentários dos juízes. Segue abaixo o quadro com a proposta do treinamento.

Resultados

Encontro	Conteúdo
1º (Extra)	No primeiro encontro foi realizada a explicação sobre a pesquisa e assinatura dos termos. Realizado um mês antes do início da intervenção, para que os participantes pudessem se preparar.
2º	Realizada a avaliação inicial (pré-intervenção), onde ocorreu a primeira apresentação oral do tema escolhido por cada participante para a banca e os demais participantes. Cada participante teve de 3 a 5 minutos para concluir a apresentação.
3º	Foi abordado o primeiro capítulo da apostila, “Cap. 1 - Montando a Apresentação, que teve como objetivo desenvolver as habilidades relacionadas a elaboração de uma apresentação. Tendo como conteúdo a busca do tema a ser apresentado; como montar a apresentação; como utilizar os recursos audiovisuais em uma apresentação; A importância do domínio do conteúdo. E o “Cap. 2 - Um pouquinho sobre a PNL”. Que se refere ao que é a Programação Neurolinguística? História da PNL. Contando, assim, um pouco sobre um dos referenciais teóricos que embasou o treinamento.
4º	O quarto encontro abordou o “Cap. 3 - Boa Formulação de Objetivos – BFO”, que se trata de uma das ferramentas da PNL, ensinando como definir melhor seus objetivos e alcançar os resultados. Abordou também o “Cap. 4 – Pressupostos ou Pressuposições da PNL”, que fala sobre o que a PNL propõe em relação à comunicação. Nesse dia foi solicitado aos participantes que escrevessem seus objetivos e metas com o treinamento.
5º	No quinto encontro foi ofertado o “Cap. 5 - A Comunicação”, que trouxe o conceito de comunicação, aspectos sobre linguagem corporal, como expressões faciais, gestos e postura. Além das habilidades sociais e os componentes paralinguísticos, que são os componentes vocais que modulam uma mensagem. Nesse dia foram realizadas duas atividades que trabalharam aspectos da linguagem corporal, dando ênfase à sua importância comunicativa, além de trabalhar o enfrentamento do medo de se expor em público.
6º	O sexto encontro foi feito em forma de oficina e abordou o “Cap. 6 – Projeção Vocal”, abordando os conceitos e atividades sobre: Comunicação corporal, propriocepção, relaxamento, respiração, voz e articulação. Para esse encontro os participantes foram divididos em dois grupos, para que todos pudessem passar plenamente pela vivência. Primeiro foi realizado a explicação do conteúdo teórico, posteriormente foi realizado exercícios de propriocepção corporal e relaxamento. Posteriormente foram trabalhados exercícios e técnicas para melhorar a projeção vocal nas apresentações.
7º	O sétimo encontro ofertou o “Cap.7 - Empatia/Rapport”, que fala sobre estabelecer uma relação com o público. Também abordou o “Cap. 8 - Tipos de Público”, onde explica quais tipos de públicos existem de acordo com a PNL, trazendo o conceito de Sistemas Representacionais, e como deve ser apresentado o conteúdo de uma apresentação a cada um deles. Além de ser feita a aplicação do teste dos Sistemas Representacionais, para que cada um pudesse conhecer seu perfil, além de indicar a prevalência dos perfis no grupo.
8º	No oitavo encontro foi abordado o “Cap.9 - Trabalhando as Emoções”, que fala sobre a relação entre corpo e mente, e como ter maior consciência emocional para ter melhor controle sobre as emoções diante dessas situações de estresse. Para isso foram trabalhadas algumas técnicas da PNL. Ressalta-se que o conteúdo sobre emoções foi trabalhado durante todo o treinamento, e nos primeiros encontros foram trabalhados conceitos de emoção, sentimento e autoconhecimento, para que os participantes pudessem desenvolver essas habilidades durante todo o treinamento. Também foi abordado o “Cap. 10 - O Poder da Linguagem”, que retratou sobre a escolha das palavras em uma apresentação, e sobre como a linguística funciona.
9º	No nono encontro foi realizada a segunda apresentação oral para a avaliação final (pós-intervenção) para banca e os demais participantes, assim como na primeira apresentação e encerramento do treinamento.
10º (Extra)	O décimo encontro foi realizado, de modo individual, realizado para o feedback sobre o desempenho de cada participante. A pesquisadora elaborou uma ficha com os resultados individuais e apresentou de maneira clara para que cada um pudesse ver sua evolução. Os participantes não tiveram contato com as fichas dos demais participantes e receberam as suas respectivas fichas por e-mail após o feedback.

Quadro 1 - Descrição das atividades e temas abordados por encontro do “Treinamento de Alta Performance em Comunicação 2.0”.

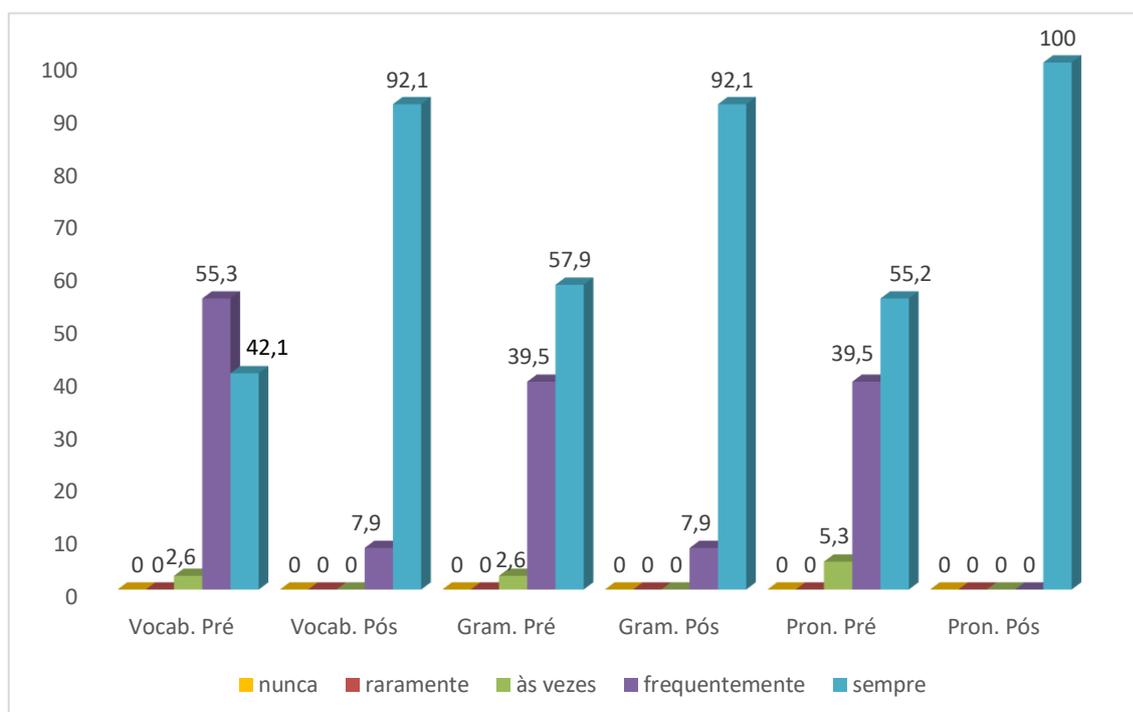
5.6 Comparação dos Resultados Pré e Pós Intervenção

5.6.1 Aplicabilidade do treinamento pelos juízes

Para verificar a aplicabilidade do treinamento, o mesmo foi testado em 38 universitários e avaliados presencialmente pelos juízes denominados, avaliador 1, 2 e 3. Os juízes atribuíam suas respostas e notas concomitante com a apresentação, além de ter alguns minutos após cada apresentação para atribuir.

Para a comparação pré e pós-intervenção das variáveis qualitativas, foi feita a moda entre a resposta dos três avaliadores, ou seja, as respostas que apareciam com maior frequência e, caso houvesse respostas diferentes dos três avaliadores, como critério, foi realizada a média das respostas. Abaixo está representada a porcentagem da frequência de cada resposta apresentada na pré e na pós-intervenção.

O Gráfico 1 apresenta as variáveis qualitativas: vocabulário, gramática e pronome, que compõem a parte de critérios linguísticos. Quanto maior a porcentagem da frequência, “sempre” melhor o desempenho apresentado por cada variável, à esquerda estão representados os valores correspondentes à pré-intervenção e a direita corresponde à pós-intervenção.

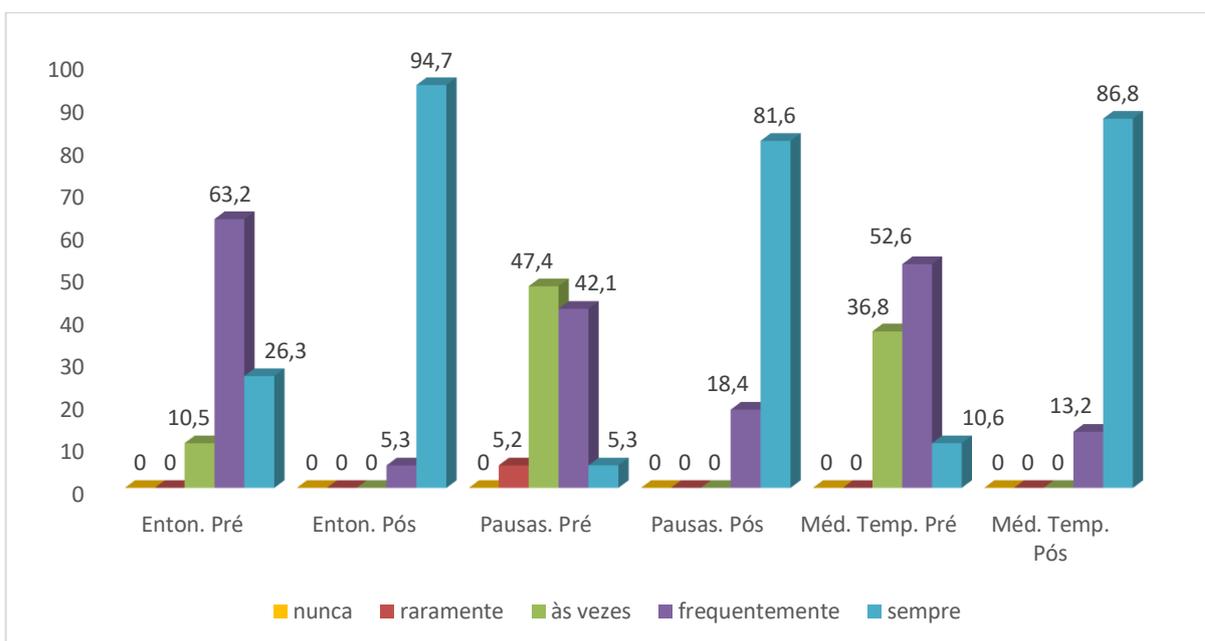


Legenda: Vocab= vocabulário; Gram= gramática; Pron= Pronome.

Gráfico 1 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós intervenção dos componentes qualitativos – critérios linguísticos, parte I.

Resultados

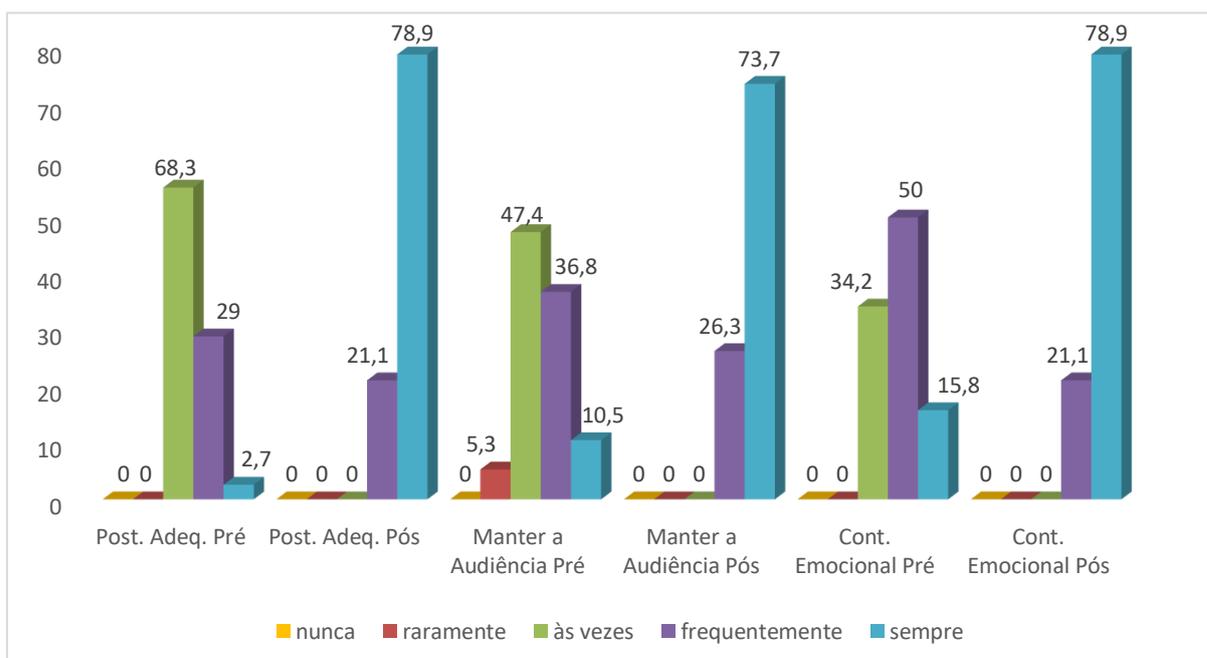
O Gráfico 2 apresenta as variáveis qualitativas: entonação, pausas e média de tempo, que também fazem parte dos critérios linguísticos.



Legenda: Enton= Entonação; Pausas= Pausas; Méd. Temp= Média de Tempo

Gráfico 2 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós-intervenção dos componentes qualitativos – critérios linguísticos, parte II.

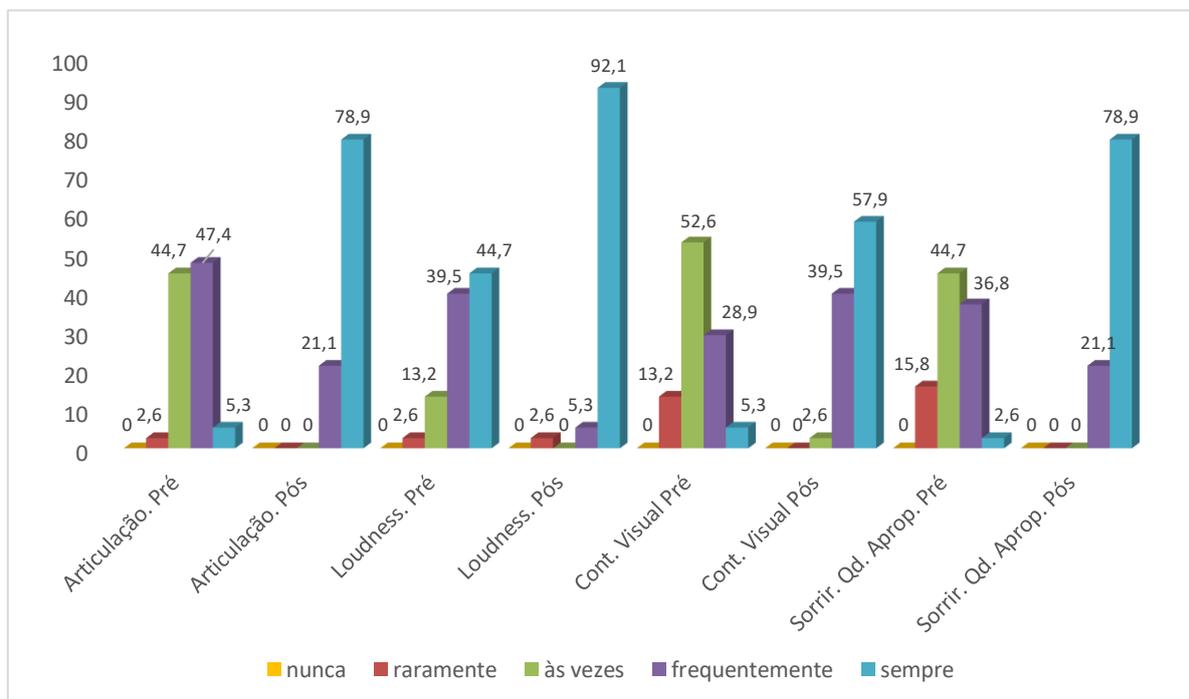
O Gráfico 3 apresenta as variáveis qualitativas: articulação, loudness vocal, contato visual e sorrir quando apropriado, que compõem a avaliação dos aspectos complementares a comunicação.



Legenda Articulação= Articulação; Loudness= Loudness Vocal; Cont. Visual= Contato Visual; Sorrir. Qd. Aprop. = Sorrir quando apropriado.

Gráfico 3 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós-intervenção dos componentes qualitativos - aspectos complementares a comunicação, parte I.

O Gráfico 4 apresenta as variáveis qualitativas: postura adequada, capacidade de manter a audiência e o controle emocional, que compõem a última parte da avaliação dos aspectos complementares a comunicação:



Legenda: Post. Adeq= Postura adequada; Manter a Audiência= Capacidade de Manter a Audiência, Cont. Emocional= Controle Emocional.

Gráfico 4 - Porcentagem da frequência de respostas pré e pós intervenção dos componentes qualitativos - aspectos complementares a comunicação, parte II.

Os resultados apresentados nos Gráficos 1, 2, 3 e 4 demonstram que houve um aumento da porcentagem das respostas “frequentemente” e “sempre” na pós-intervenção.

As tabelas a seguir mostram o desempenho dos universitários nos momentos de pré e pós-intervenção, considerando as médias, desvios-padrão (DP), percentis (25 e 75) e valor de significância (p), de acordo com o Teste de Wilcoxon.

Resultados

Tabela 3 - Comparação dos componentes qualitativos em função do momento de avaliação.

Componentes qualitativos	Pré					Pós					Valor-p
	Media	DP	P25	Mediana	P75	Media	DP	P25	Mediana	P75	
Vocabulário	3.39	0.54	3.00	3.00	4.00	3.92	0.27	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Gramática	3.55	0.55	3.00	4.00	4.00	3.92	0.27	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Pronome	3,50	0.60	3.00	4.00	4.00	4.20	0.00	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Entonação	3.16	0.59	3.00	3.00	4.00	3.95	0.22	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Pausas	2.47	0.68	2.00	2.00	3.00	3.82	0.39	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Média de Tempo	2.74	0.64	2.00	3.00	3.00	3.87	0.34	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Articulação	2.55	0.64	2.00	3.00	3.00	3.79	0.41	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Loudness Vocal	3.26	0.79	3.00	3.00	4.00	3.89	0.38	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Contato Visual	2.26	0.76	2.00	2.00	3.00	3.55	0.55	3.00	4.00	4.00	<0.001*
Sorrir quando apropriado	2.26	0.76	2.00	2.00	3.00	3.79	0.41	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Postura Adequada	2.21	0.70	2.00	2.00	3.00	3.79	0.41	4.00	4.00	4.00	<0.001*
Manter a Audiência	2.53	0.76	2.00	2.00	3.00	3.74	0.44	3.00	4.00	4.00	<0.001*
Controle Emocional	2.82	0.69	2.00	3.00	3.00	3.79	0.41	4.00	4.00	4.00	<0.001*

*p<0.05 – Teste de Wilcoxon,

Legenda: DP=desvio padrão, P25= percentil 25, P75= Percentil 75.

Tabela 4 - Comparação dos componentes quantitativos em função do momento de avaliação

Componentes quantitativos	Pré					Pós					Valor-p
	Media	DP	P25	Mediana	P75	Media	DP	P25	Mediana	P75	
Planejamento	8.11	1.09	7.33	8.42	9.00	9.60	0.59	9.50	9.67	10.00	<0.001*
Objetivo	7.98	1.02	7.33	8.17	8.75	9.53	0.46	9.33	9.67	9.83	<0.001*
Conteúdo	8.00	1.02	7.46	8.08	8.83	9.47	0.56	9.29	9.67	9.83	<0.001*
Abordagem	7.35	1.07	6.63	7.17	7.88	9.28	0.53	8.96	9.33	9.67	<0.001*
Organização	7.73	1.04	6.96	7.83	8.50	9.44	0.59	9.13	9.54	10.00	<0.001*
Recurso Visual	8.01	1.04	7.33	8.08	8.88	9.62	0.57	9.50	9.83	10.00	<0.001*
Forma de Apresentar	7.11	1.03	6.33	7.17	7.67	9.07	0.53	8.73	9.00	9.54	<0.001*
Linguagem	7.58	0.89	7.00	7.67	8.17	9.31	0.41	8.83	9.33	9.67	<0.001*
Geral	7.71	0.98	7.00	7.83	8.17	9.23	0.48	8.96	9.33	9.58	<0.001*

*p<0.05 – Teste de Wilcoxon

Legenda: DP=desvio padrão, P25= percentil 25, P75= Percentil 75.

Observa-se que todas as variáveis analisadas, tanto as qualitativas como as quantitativas, tiveram diferenças significativas, isso demonstra que os participantes avaliados melhoraram seu desempenho em todos os aspectos analisados após passarem pela intervenção, comprovando a efetividade do material elaborado e treinamento conduzido.

Para as variáveis quantitativas foi aplicado o teste Coeficiente de correlação intraclasse – CCI (Fleiss, J.L. 1986), a fim de verificar a concordância entre os juízes. Os valores de referência do CCI seguem abaixo:

CCI <0,4	Pobre
>=0,4 CCI <0,75	Satisfatório
CCI >=0,75	Excelente

Quadro 2 - Tabela de referência para os Coeficientes de Correlação Intraclasse (CCI)

No presente estudo, todos os valores de coeficiente de relação Intraclasse - CCI variaram entre “satisfatório”, considerando as medidas únicas, e “excelente” para medidas médias. As medidas únicas correspondem ao grau de concordância entre os 3 avaliadores quando eles dão nota para um sujeito. As medidas médias correspondem ao grau de concordância entre os 3 avaliadores pela nota média que deram os 38 sujeitos. Na Tabela 5 são apresentados os resultados dos CCI para verificação da concordância entre os juízes.

Tabela 5 - Resultado do coeficiente de relação Intraclasse - CCI para verificar a concordância dos juízes.

Item	Coeficiente de Correlação Intraclasse - CCI		Resultado Final CCI	Resultado Final CCI
	Medidas únicas	Medidas Médias	Medidas Únicas	Medidas Médias
Planejamento	0,66	0,85	Satisfatório	Excelente
Objetivo	0,68	0,86	Satisfatório	Excelente
Conteúdo	0,62	0,83	Satisfatório	Excelente
Abordagem	0,74	0,89	Satisfatório	Excelente
Organização	0,67	0,86	Satisfatório	Excelente
Recursos Visuais	0,64	0,84	Satisfatório	Excelente
Forma de Apresentar	0,72	0,88	Satisfatório	Excelente
Linguagem	0,61	0,82	Satisfatório	Excelente
Geral	0,60	0,82	Satisfatório	Excelente

5.6.2 Autoavaliação

Aos participantes foi entregue também uma ficha de autoavaliação para que avaliassem seus respectivos desempenhos em dois momentos. O primeiro momento, logo após a apresentação, para que eles respondessem de acordo com o que estavam pensando naquela situação. Essa parte foi constituída pela Escala para Autoavaliação

ao Falar em Público (OSÓRIO; CRIPPA; LOUREIRO,2008), adaptação do “*Self Statements during Public Speaking Scale - SSPS*” (HOFMANN; DIBARTOLO, 2000). O segundo momento foi quando os participantes receberam suas filmagens e deveriam avaliar seu desempenho de acordo com o que estavam assistindo. Essa parte foi elaborada pela própria pesquisadora, com base no “FAO”.

A autoavaliação poder auxiliar o indivíduo no estabelecimento de metas, contribuindo para a projeção de uma autoimagem mais consistente e fornecendo uma sensação de autocontinuidade, permitindo ao participante que observe sua evolução.

5.6.2.1 Escala para Autoavaliação ao Falar em Público

A escala para autoavaliação ao Falar em Público, adaptação do “*Self Statements during Public Speaking Scale – SSPS* (HOFMANN; DIBARTOLO, 2000), possui duas subdivisões, sendo elas autoafirmações positivas (SSPS-P) e negativas (SSPS-N). As autoafirmações positivas eram constituídas pelas autoafirmações 1,3,5,6 e 9, já as negativas, pelas 2,4,7,8 e 10 (Quadro 2). Os participantes deviam assinalar cada questão com a nota que mais se identificassem, indo de 0 (discordo totalmente com a afirmação) a 5 (concordo inteiramente com a afirmação).

1. O que tenho a perder? Vale a pena tentar
2. Sou um fracasso
3. Esta é uma situação difícil, mas posso dar conta dela
4. Um fracasso nesta situação seria mais uma prova da minha incompetência
5. Mesmo que não dê certo, não é o fim do mundo
6. Posso dar conta de tudo
7. Qualquer coisa que eu disser vai parecer bobagem
8. Acho que vou me dar mal de qualquer jeito
9. Em vez de me preocupar, poderia me concentrar no que quero dizer
10. Eu me sinto desajeitado e tolo, certamente eles vão notar

Quadro 3 - Questões que compõem a escala SSPS

Legenda: verde= autoafirmações positivas (SSPS-P), vermelho = autoafirmações negativas (SSPS-N), da Escala para Autoavaliação ao Falar em Público (SSPS).

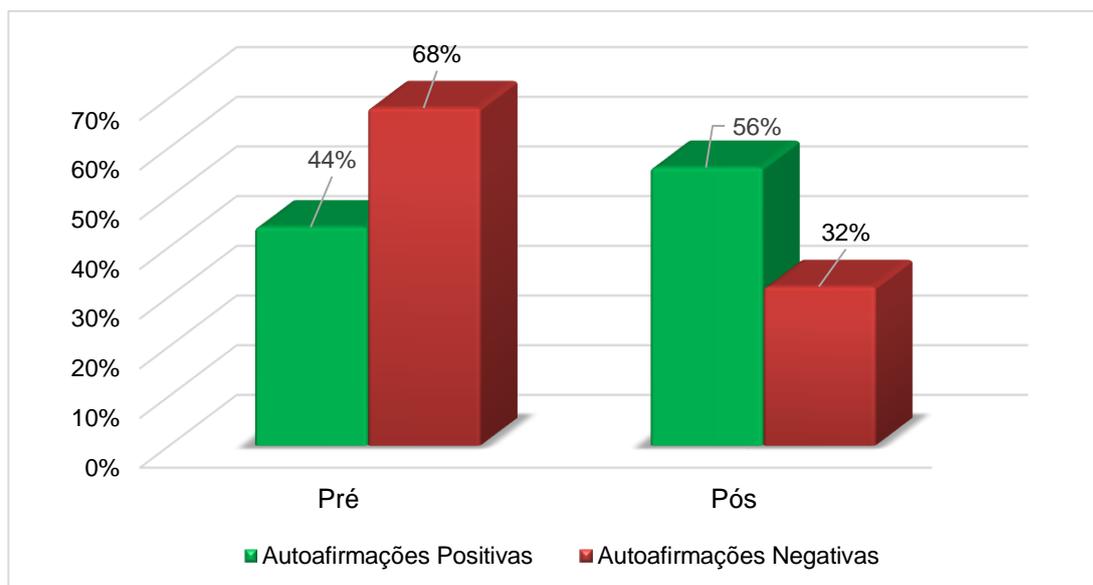
Tabela 6 - Comparação das autoafirmações positivas e negativas em função do momento de avaliação.

Autoafirmações	Pré			Pós			P
	Média	Mediana	DP	Média	Mediana	DP	
SSPS-P	15,9	16,5	4,9	20,9	22	2,9	<0.001*
SSPS-N	10,6	10,5	6,7	6,3	5	4,7	<0.001*

*p<0.05 – Teste de Wilcoxon/ dp= desvio padrão

Os resultados demonstraram um aumento significativo da pontuação no score, comparando o pré e o pós-treinamento da subescala SSPS-P e uma redução significativa nos scores pré e pós da subescala SSPS-N, sendo $p < 0,001$ para ambas, o que foi estatisticamente significativa.

O gráfico abaixo demonstra o aumento na porcentagem das autoafirmações positivas e a diminuição das negativas na pós-intervenção:

**Gráfico 5** - Porcentagem das autoafirmações da escala para autoavaliação do falar em público nos momentos pré e pós-intervenção.

5.6.2.2 Autoavaliação ao Falar em Público de caráter quantitativo

No segundo momento de autoavaliação, a segunda parte da ficha entregue aos participantes foi preenchida após os estudantes receberem suas respectivas filmagens. Cada filmagem foi enviada no prazo de até uma semana após terem sido realizadas, e os participantes deveriam atribuir notas de 0 a 10 para cada componente da ficha.

A tabela abaixo mostra os resultados obtidos na pré e na pós- intervenção, considerando as médias, desvios-padrão (DP), percentis (25, 50 e 75) e valor de significância (p) de acordo com o Teste de Wilcoxon.

Tabela 7 - Comparação dos componentes quantitativos em função do momento de autoavaliação

Componentes quantitativos	Pré					Pós					Valor-p
	Média	DP	P25	Mediana	P75	Média	DP	P25	Mediana	P75	
Planejamento	7.02	1.98	6.00	7.00	8.25	8.53	1.04	8.00	8.00	9.62	<0.001*
Conteúdo	7.35	1.63	6.75	8.00	8.12	8.44	0.80	8.00	8.00	9.00	<0.001*
Abordagem	6.13	2.14	5.00	6.00	8.00	7.66	1.14	7.00	8.00	9.00	<0.001*
Organização	6.19	1.75	5.00	6.00	7.00	8.06	1.16	7.00	8.00	9.00	<0.001*
Recurso Visual	6.71	2.24	5.00	7.00	8.00	8.53	1.15	8.00	9.00	9.25	<0.001*
Forma de Apresentar	5.25	2.01	4.00	6.00	7.00	7.60	1.20	7.00	7.00	9.00	<0.001*
Controle Emocional	5.17	2.64	3.00	5.00	8.00	7.77	1.41	7.00	8.00	9.00	<0.001*
Linguagem	6.03	1.76	5.00	6.00	7.00	8.11	1.09	7.00	8.00	9.00	<0.001*
Geral	6.27	1.73	5.75	7.00	7.25	8.30	0.90	8.00	8.00	9.00	<0.001*

*p<0.05 – Teste de Wilcoxon,

Legenda: DP=desvio padrão, P25= percentil 25, P75= Percentil 75.

Os valores acima demonstram que os valores atribuídos na pós-intervenção foram maiores que na pré-intervenção, obtendo diferenças estatisticamente significativas.

6

Discussão

6. DISCUSSÃO

A cada ano, milhares de estudantes são admitidos nas universidades em busca de uma profissão e, no decorrer dos anos de formação, encontram tarefas que demandam crescimento intelectual e aprimoramento de habilidades, tais como a de falar em público. Porém, o ato de falar em público pode gerar ansiedade, que leva ao medo e pode resultar em um impacto negativo em seu desempenho pessoal e acadêmico. Dessa forma, é de extrema importância que eles estejam preparados para esses desafios, como afirmam Del Rey, Pacini (2005), Marinho et. al (2017) e Angélico et. al (2018).

São poucos os trabalhos similares ao aqui apresentado e as pesquisas relatadas em literatura (D'EI REY; PACINI, 2005; ROMANO et. al, 2011; MARINHO et.al., 2017, RODERO; DIAZ-RODRIGUEZ; LARREA, 2018) têm diferenciais em relação a este estudo, sendo mais abrangentes e não apresentando o foco na necessidade de populações específicas, tais como os estudantes universitários.

Parte-se da afirmativa de que os aspectos são complementares, ou seja, as emoções habituais influenciam na expressão facial, na voz e na postura corporal (CUDY; SCHULTZ; FOSSE, 2017; MERRITT; RICHARDS; DAVIS, 2001). O presente estudo trouxe técnicas e ferramentas de diferentes áreas, integradas em um material didático previamente elaborado, que serviu, tanto para a elaboração do treinamento, quanto como material de apoio para instruir o uso dos recursos linguísticos nas apresentações orais, em alunos de ensino superior.

Ao se tratar da comunicação humana, a emoção é um dos fatores importantes para transmitir a intenção de forma convincente. Dessa forma, ela é uma parte importante da comunicação humana natural. A literatura (LOPES et.al., 2004, COSTA-VIEIRA; SOUZA, 2014; YOON; SON; KWON, 2019) demonstra que, durante a comunicação, a emoção pode ser expressa tanto de forma consciente, como inconsciente, por meio de aspectos como o próprio enunciado linguístico, características paralinguísticas ou características vocais. Dentre os aspectos importantes, encontram-se como pitch, loudness, energia dos formantes, e/ou expressões faciais e corporais.

As queixas mais frequentes dos participantes do estudo aqui apresentado foram: nervosismo (76%), insegurança (74%), ansiedade (68%), não conseguir transmitir/expressar o que quer falar (63%); repetindo o mesmo padrão do estudo-

piloto, com algumas diferenças, com as queixas mais recorrentes: nervosismo, vergonha de falar em público, ansiedade e insegurança, respectivamente. De acordo com a literatura (ALMEIDA et. al, 2012), essas queixas podem ser decorrentes de falta de prática ao falar, domínio insuficiente do tópico e autoimagem negativa, sendo a falta de experiência o fator mais importante.

Optou-se por seguir os pressupostos da Programação Neurolinguística – PNL (CONNOR; SEYMOUR, 1995; AMIRHOSSEINI; KAZEMIAN, 2019) para elaborar o material didático e o treinamento, além de propor exercitar também a mudança de estado mental (ZAHARIA; REINER; SHUTZ, 2015), trazendo maior segurança e encorajamento na hora da apresentação.

Uma das ferramentas utilizadas no presente treinamento, baseada na PNL, foi o teste dos sistemas representacionais, que identifica seu sistema representacional preferido e dos demais colegas. Os participantes tiveram uma parte teórica sobre como uma apresentação deve ser elaborada para diferentes tipos de público e a importância da abrangência de todos. Esse conceito foi posteriormente denominado na avaliação como “fazer contato de olhos com todos os presentes”, “capacidade de manter o interesse da audiência” e também foi considerado dentro do critério “geral”. Todos tiveram resultados significativos na comparação pré e pós-intervenção.

No treinamento, as habilidades comunicativas foram trabalhadas por meio de atividades práticas, nas quais os participantes realizaram exercícios vocais e corporais, simularam situações de exposição oral com treinamento de projeção vocal, pausas, postura, gestos, e outras habilidades linguísticas e comunicativas.

No presente estudo houve melhora nos aspectos de vocabulário, gramática, pronome, entonação, pausas, média de tempo, articulação, loudness, vocal, contato visual, sorrir quando apropriado, postura adequada, manter audiência e controle emocional.

Acredita-se que a melhora da articulação tenha ocorrido devido ao aumento da precisão articulatória trabalhada com as técnicas de mastigação, sobrearticulação e som nasal com rotação de língua no vestibulo, assim como a utilização de trava-línguas. A técnica de mastigação é uma técnica universal, que tem como principais objetivos equilibrar a qualidade vocal, melhorar o padrão articulatório e favorecer a projeção vocal. Foi utilizada também a técnica de sobrearticulação, que também ajuda a reduzir a velocidade de fala. Para aqueles que referiram na seleção ter alguma alteração ou queixa relacionada com a articulação temporomandibular (ATM), foi

indicada a técnica de som nasal com rotação de língua no vértice que possui objetivos semelhantes, além de suavizar a emissão, visto que ela exige menor movimentação da ATM (BEHLAU, 2005).

A melhora da loudness, da entonação, das pausas e da média de tempo pode ser relacionada a um maior equilíbrio da produção vocal e da coordenação pneumofonoarticulatória, trabalhada pela técnica de modulação de frequência e intensidade com sons de apoio (BEHLAU, 2005), essa técnica tem como objetivo melhorar a modulação da produção vocal. Já a fala encadeada foi trabalhada com ênfases e entonações (leitura de frases e textos). Na visão da intervenção vocal, uma voz com maior qualidade caracteriza uma produção vocal com maior projeção e melhor equilíbrio do sistema de ressonância vocal, tendo melhor controle de modulação de intensidade e frequência (VITOR, 2018).

Foram utilizados também os sons facilitadores, sendo escolhidas as técnicas de sons nasais e vibrantes. Os exercícios trabalhados foram: som nasal com modulação de frequência para suavizar emissão, equilibrar ressonância, e melhorar a projeção vocal; vibração de língua ou lábios, o segundo para quem não conseguiu vibrar língua, com o objetivo de mobilizar a mucosa das pregas vocais, equilibrar a coordenação pneumofonoarticulatória e reduzir o esforço fonatório. Os exercícios vocais foram importantes para equilibrar a produção vocal (BEHLAU, 2005; RIBEIRO et.al, 2017).

A melhora no vocabulário, na gramática, no uso de pronomes, pode ter se dado pelo conteúdo sobre a linguagem abordado no primeiro e último capítulos, que orientavam sobre a forma de falar, escolha de palavras, regência, para que os estudantes se atentassem a esses aspectos na hora de uma apresentação. E também podemos considerar o trabalho dos demais aspectos.

O contato visual, sorrir quando apropriado, postura adequada e capacidade de manter a audiência, fazem parte da linguagem corporal, considera-se que a melhora nesses aspectos corresponde ao trabalho da linguagem corporal.

A linguagem corporal ou comunicação não-verbal tem o papel de ofertar credibilidade e expressividade ao que está sendo dito. Acredita-se que enquanto o componente verbal é relacionado ao cognitivo, o não-verbal é relacionado ao social (KYRILLOS, 2005).

O trabalho da linguagem corporal foi realizado por exercícios de propriocepção que consiste no reconhecimento que temos do nosso próprio corpo para identificar

pontos de tensão, e o relaxamento (SOARES; PICCOLOTO, 1997). Além de simulações onde os participantes deveriam simular situações frente aos demais, usando apenas a linguagem corporal, e não a fala. Nessas situações, trabalha-se olhar, sorriso, expressões faciais e gestos. Fala e gestos fazem parte da mesma estrutura psicológica, isso está ligado ao fato de que o desenvolvimento da fala e dos referenciais gestos, dirigidos ao discurso, está muito próximo do ponto de vista temporal, semântico e pragmático (KRYLLOS, 2005).

Essas habilidades (articulação, loudness, vocal, contato visual, sorrir quando apropriado, postura adequada, manter a audiência, entonação e pausas) integram a expressividade. O trabalho de expressividade promove uma comunicação adequada ao contexto e ao discurso, além de aprimorar a autopercepção e a comunicação. Ao analisar esquemas e técnicas em oratórias, estimula-se o hemisfério direito do cérebro, que é responsável pela imaginação criativa, capacidade de síntese e facilidade de memorizar (RELVAS, 2012).

Os cuidados de saúde e higiene vocal também foram discutidos, além de trabalhar a anatomofisiologia da produção da voz quanto aos cinco níveis de produção vocal: apoio respiratório, fonte glótica, ressonância, projeção e articulação, que foram trabalhados por meio de exercícios e conscientização.

Na literatura (BORREGO; BEHLAU, 2018), encontram-se propostas de exercícios de expressividade que envolvem o uso de pausas, entoação, ênfases, velocidade de fala e articulação dos sons. A voz, o ritmo e a expressividade do discurso são valorizados quando se trata de persuadir o interlocutor (BEHLAU, et.al, 2005; MARINHO et.al., 2017; CELESTE, 2018). Isso, devido ao processamento afetivo vocal ser fundamental para estabelecer um vínculo com as demais pessoas, conforme a relação entre os conceitos linguísticos e a percepção emocional (COLLIGNON et.al, 2008; SAFFARIN et.al, 2018).

Os exercícios vocais que utilizam um bom controle de fala são os exercícios que estimulam a articulação e a coordenação dos músculos articulatórios, quando é feita a estimulação da precisão articulatória, é possível controlar melhor a velocidade de fala. Um estudo (VAN LIERDE, 2009) investigou os efeitos do estresse na qualidade da emissão vocal em mulheres e observou que em situações de tensão emocional, a voz feminina pode apresentar-se mais ofegante e com diminuição da qualidade. Logo, acredita-se que o maior impacto do controle da velocidade de fala é o controle emocional.

Uma pesquisa (ALMEIDA; BEHLAU; LEITE, 2011) correlacionou a ansiedade e a performance comunicativa. Foram aplicados os protocolos IDATE, que avalia ansiedade, traço e estado, Questionário de Sinais e Sintomas Vocais – QSSVV e Protocolo de Qualidade de vida em Voz – QVV. Nos resultados, pode-se observar que quanto maior o traço de ansiedade identificado pelo IDATE, mais agudo o pitch vocal. Ao relacionar o QVV com o IDATE, houve correlação em todos os domínios, sendo eles, físico, sócio emocional e total. Ou seja, quanto maior o estado de ansiedade, maior a evidência de ansiedade nas características do discurso, com desequilíbrio na ressonância vocal, comprometimento de modulação, articulação e expressão facial. Concluindo que o estado de ansiedade modifica o comportamento comunicativo, envolvendo alterações no corpo, fala e voz.

A respiração foi uma das bases trabalhadas para o eficiente resultado dos demais aspectos, estando ela envolvida desde o controle emocional, pois, a técnica de respiração profunda ajuda o indivíduo a se acalmar, aumentando o nível de oxigenação no sangue, até a projeção vocal, pois a respiração oferece maior suporte. Antes realizados os exercícios de propriocepção para que os participantes identificassem os maiores pontos de tensão e, posteriormente, realizamos o relaxamento. O relaxamento proporciona uma maior descontração do corpo, alinhando e sendo essencial para uma respiração eficiente (WILLIAMS, 1988). A respiração diafragmática é uma técnica de controle do estresse, baseada no relaxamento, promovendo efeitos positivos na excitação fisiológica, diminuição do estresse, ansiedade, depressão e dor (GRINBERG et. al., 2019).

A respiração ensinada é exatamente a diafragmática, onde se espera um volume pulmonar maior, e a fala produzida em volumes pulmonares elevados (LVs) tem sido associada a um tempo maior de projeção da voz (MURRAY et. al., 2018). Todos os participantes receberam treinamento de respiração diafragmática para compreender sua execução, que foi dado em forma de oficina em um dos encontros do treinamento. Os participantes foram solicitados a ficar deitados em decúbito dorsal, foram orientados a colocar as mãos sobre o peito, posteriormente, sobre o abdômen, na região dos músculos intercostais para sentir cada padrão respiratório: respiração superior e inferior (diafragmática).

No treino da respiração, também foi utilizado o Método dos sons facilitadores, utilizando a técnica dos sons fricativos, que consistiam em realizar passagem de sonoridade do fone /s/ para o /z/, de modo sustentado, em tempo máximo de fonação

(TMF). Depois deveriam emitir um dos sons em tempos marcados. Essa técnica tem como objetivos direcionar o fluxo aéreo, dissociar a variação da intensidade da sonorização glótica, aumentar o TMF sem esforço, melhorar a coordenação pneumofonoarticulatória e trabalhar o apoio respiratório (BEHLAU, 2005).

A respiração referida pode trazer benefícios na redução do estresse, maior resistência psicológica e física, promovendo diminuição da ansiedade na exposição em público. Isso porque provoca melhoras no tônus vagal (atividade do nervo vago), estimulando a resposta de relaxamento do sistema nervoso parassimpático (WANG et. al., 2009). Pesquisadores (LEHRER; GEVIRTZ, 2014) evidenciam que pessoas com uma maior variabilidade da frequência cardíaca - VLF (que representa um tônus vagal saudável) apresentaram menores biomarcadores para o estresse, maior resistência psicológica e física (BERGLAND, 2017).

A respiração diafragmática reduz o número de inspirações audíveis, e colocar inspirações em locais corretos (entre as unidades prosódicas ou em ponto final) (RODERO; DIAZ-RODRIGUES; LARREA, 2018), melhora a coordenação pneumofonoarticulatória e clareza no discurso.

Na segunda parte do formulário de avaliação do treinamento - o "FAO" - todos os aspectos analisados foram considerados significativos. Sendo eles: "Planejamento", "Objetivos", "Conteúdo", "Abordagem", "Organização", "Recursos Visuais", "Forma de Apresentar", "Linguagem" e "Geral". Esses aspectos também foram incluídos na autoavaliação, e obtiveram melhora segundo os próprios estudantes. A autoavaliação traz várias implicações positivas para o indivíduo, pois facilita a autorregulação, fornece uma sensação de autocontinuidade, acelera o processamento de informações relevantes, auxilia no estabelecimento de metas, influencia a percepção social, e contribui para a projeção de uma autoimagem consistente e desejável para os outros (CELESTE, et.al 2017).

Acredita-se que a melhora nos aspectos de "Planejamento", "Objetivos", "Conteúdo", "Abordagem", "Organização" e "Recursos visuais", seja devido ao trabalho de como estruturar uma pesquisa e uma apresentação, utilizando conceitos básicos de metodologia de pesquisa e design.

Os conceitos trabalhados nesses aspectos foram sobre a busca científica, buscando fontes confiáveis e conteúdos que não tragam dúvidas nem sejam incertos, obtendo uma evidência de preparação cuidadosa, clareza e adequação dos objetivos ao assunto. Qual a relevância dos temas escolhidos ao fazer uma apresentação,

conhecimento e domínio do assunto, a coerência, o embasamento científico e a forma de conduzir a apresentação.

A metodologia de pesquisa auxilia e orienta o universitário, o uso de processos metodológicos permitirá ao estudante o desenvolvimento de seu raciocínio lógico e de sua criatividade (GIL, 2002). A preparação apropriada da apresentação pode diminuir até 75% do medo de falar em público (STEPHEN, 2014). O conhecimento do conteúdo afeta diretamente o estilo como ele é conduzido, podendo demonstrar maior ou menor grau de segurança e manejo crítico do conteúdo, de forma a envolver a audiência (BACKES et.al, 2013). Além de que falamos melhor sobre temas dos quais possuímos maior conhecimento (STEPHEN, 2014).

Já “Linguagem” e “Forma de apresentar” inclui o trabalho dos aspectos já apresentados no início da discussão, como contato visual, volume vocal, entonação, ritmo, fluência, pronúncia, entre outros. Esses aspectos foram reforçados por meio de simulação de apresentações, onde os participantes vivenciavam situações de exposição em público. O critério “Geral” analisava todos esses aspectos trabalhados, promovendo essa visão geral do indivíduo na situação de exposição oral em público, pré e pós o treinamento oferecido.

Porém, apesar das diferenças significativas apresentadas, tanto pelos juízes, como pelos participantes do estudo, ao compararmos a média das notas dos juízes com a média das notas dos participantes, percebemos que os participantes se avaliam pior do que os avaliadores treinados. Isso corrobora os estudos (CELESTE et.al., 2017) que demonstraram que existe uma diferença entre a percepção dos participantes de treinamentos e os demais avaliadores. Além de que pode ser devido a fatores como redução da confiança, insegurança, e que o avaliador treinado valoriza e quantifica pontos que o participante do processo desconhece ou não considera. Demonstrando também a importância de trabalhar as questões motivacionais relacionadas a esses tipos de apresentações.

Outro aspecto a ser discutido é a Escala para Autoavaliação ao Falar em Público (SSPS). Analisando o score da escala, evidencia-se que, ao aumentar a pontuação da subescala SSPS-P e, ao diminuir a da SSPS-N, os participantes se tornaram mais autoconfiantes e capazes de enfrentar a situação de exposição em público, também ficaram menos ansiosos e mais preparados ao passarem pelo treinamento de comunicação.

Estudos demonstram que uma redução na pontuação da SSPS-N sugere que autoafirmações negativas têm uma relação mais forte com medidas de psicopatologia do que autoafirmações positivas (ARNKOFF; GLASS, 1989; HOFMANN; DIBARTOLO, 2000). A literatura sugere que é o “não pensar negativo” ao invés do “pensamento positivo” que está relacionado aos ganhos de tratamento. Além disso, esses estudos sugerem que as autoafirmações negativas podem estar mais intimamente associadas à ansiedade de falar em público do que as positivas (HOFMANN; DIBARTOLO, 2000). Isso significa que os participantes, ao pontuarem menos as autoafirmações negativas, se tornam mais confiantes e com menos chances de desenvolver psicopatologias, como depressão e transtornos de ansiedade. No presente estudo, a pontuação da SSPS-N diminuiu de 68% para 32%. Treinamentos de exposição em público, assim como técnicas cognitivas e treinamento em habilidades sociais são eficazes para o tratamento da fobia social (HOFMANN; STEFAN, 2000).

Apesar da autoavaliação ter apresentado algumas divergências em relação à avaliação dos juízes, essa é uma excelente ferramenta para acompanhar a evolução do treinamento. Na prática fonoaudiológica, nem sempre é possível ter diferentes especialistas para a avaliação do processo e dos resultados de treinamentos. Assim sendo, considera-se a autoavaliação para mensurar os resultados.

Foi realizado um estudo (APARECIDA et. al, 2013) que tinha como objetivo analisar uma intervenção fonoaudiológica junto a estudantes universitários em situações de apresentações de seminários. Os resultados encontrados mostraram efeitos positivos da intervenção nos aspectos orais, além de melhora na percepção de segurança, e que conseguiam atingir melhor suas plateias. As fonoaudiólogas avaliadoras perceberam avanços quanto aos aspectos orais, corporais e interacionais. O estudo ressaltou a importância da atuação fonoaudiológica na preparação de indivíduos que melhorassem o desempenho em apresentações orais, o que reforça o quanto o mesmo é importante.

A literatura relata também que, o falar em público é um dos maiores medos da sociedade atual (HILDENBRAND, 2005; OSÓRIO; CRIPPA; LOUREIRO, 2008, MARINHO et. al, 2017). Abre-se espaço para uma reflexão sobre “Por que esse medo ainda é um dos mais prevalentes entre os universitários?” “Não seria papel das universidades prepararem os alunos para tal atividade?” Se uma instituição educativa entende que é preciso preparar seus alunos para se comunicarem com eficiência,

cabe refletir sobre como tem procedido quanto à essa formação. Programas de intervenção sobre oratória e melhora do desempenho da comunicação oral não deveriam integrar as grades curriculares?

A formação de profissionais para o mercado de trabalho deveria privilegiar o ensino de competências e habilidades para além dos conteúdos técnicos de determinada profissão. É necessário que as universidades proporcionem condições para que o aluno possa conhecer, além do conteúdo da profissão, as exigências comportamentais da função escolhida (ZUTIÃO; COSTA; LESSA, 2018).

Especificamente falando do Curso de Graduação em Fonoaudiologia, maioria dos participantes desta pesquisa, o qual forma profissionais que trabalham a comunicação e, em meio às ciências que estudam o assunto, a Fonoaudiologia colabora para que os indivíduos possam construir suas habilidades comunicativas e controlar a ansiedade de falar em público. A oratória, o falar em público, é hoje um dos campos de trabalho da Fonoaudiologia, então, saber preparar e desenvolver essas habilidades poderia ser parte da grade curricular dos futuros fonoaudiólogos logo no início da sua formação (MARINHO et. al, 2017).

O enfrentamento por partes de estudantes, perante a necessidade de falar em público, corrobora os achados de um estudo que levantou a importância de se trabalhar a comunicação em situações de exposição oral dentro das Universidades. Acredita-se que o material elaborado pelo presente estudo possa integrar as universidades e ser um suporte para os universitários.

Um estudo propôs (CELESTE et.al, 2017) um programa de Treinamento da Performance Comunicativa (TAPCo), que trabalhou aspectos semelhantes ao presente estudo. Propôs oito encontros, e os aspectos avaliados foram: expressão corporal (postura, andar, diversidade gestual, relação gestos/discurso, amplitude gestual), expressão facial (contato de olhos, relação olhar/disfluências, expressividade), fala, voz (articulação, velocidade de fala, pausas, melodia, intensidade de voz, ênfases) e vestuário. Os resultados do estudo apresentaram melhora, com diferença estatisticamente significativa, em todos os aspectos treinados, de acordo com a autoavaliação e avaliação dos juízes. O que concorda com o proposto deste estudo, pois o treino dessas habilidades promoveu a melhora da sua performance e desenvolvimento.

Um outro estudo (MERRITT; RICHARDS; DAVIS, 200) propôs um programa de treinamento de voz, desenvolvendo um comportamento habilidoso do uso vocal,

clareza de fala e distribuição adequada do ritmo. Além disso, também abordou treinamento para corrigir a técnica de respiração. O estudo concluiu que o programa de treinamento em habilidades de comunicação foi bem-sucedido e apresenta fatores que levam a resultados positivos em termos de implementação, corroborando o presente estudo por demonstrar a efetividade de programas de habilidades comunicativas.

O presente estudo demonstrou que houve melhora significativa dos participantes, ou seja, os mesmos melhoraram seu desempenho em todos os aspectos analisados após passarem pela intervenção, demonstrando a efetividade do material, aplicabilidade do presente treinamento enquanto ferramenta auxiliar no planejamento e aprimoramento de programas de consultoria fonoaudiológica.

7

Conclusão

7. CONCLUSÃO

O presente estudo apresentou um treinamento de comunicação para aperfeiçoar as habilidades comunicativas em situações de exposição oral de universitários. Foi verificado que os participantes do estudo obtiveram melhora em todas as variáveis analisadas, tanto pela avaliação dos juízes, como a autoavaliação.

Além disso, o treinamento contou com a elaboração de um material de apoio, a apostila “Alta Performance em Comunicação”, que instruiu os participantes durante o treinamento, comprovando sua efetividade e que também poderá ser utilizada após o término do programa.

O presente estudo atingiu seu principal objetivo realizando e comprovando a efetividade do treinamento e concluindo também que as ferramentas da Programação Neurolinguística, do treino das habilidades sociais, e das técnicas de projeção vocal são válidos para a melhoria da comunicação em apresentações em público.

Sugere-se que estudos desse tipo continuem investigando o efeito de treinamentos de comunicação para universitários, em cursos de outras áreas, já que esse abrangeu apenas cursos da área de saúde, e que futuras pesquisas sejam realizadas com delineamentos experimentais. São necessárias também pesquisas envolvendo as ferramentas da programação neurolinguística e habilidades sociais junto com a fonoaudiologia.

Referências

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, A. F. F. et. al. **Levantamento da produção fonoaudiológica brasileira sobre comunicação em público**. 2017. Disponível em: <http://www.pucsp.br/laborvox/dicas_pesquisa/downloads/outras-referencias-de-auxilio/vozna-comunicacao.pdf> Acesso em: 20 dez. 2019.
- ALMEIDA, A. A. F. et. al. Comunicação em público. **Rev Soc Bras Fonoaudiol**. 2012;(1).
- ALMEIDA, A. A. F; BEHLAU M.; LEITE J. R. Correlação entre ansiedade e performance comunicativa. **Rev da Soc Bras Fonoaudiol**. 2011;4:0-5.
- ALVES, L. M. et. al - **Dificuldades enfrentadas por universitários: um olhar fonoaudiológico**. **Formação Docente**. v. 10, n. 1 2018.
- AMIRHOSSEINI, M. H.; KAZEMIAN, H. **Automating the process of identifying the preferred representational system in Neuro Linguistic Programming using Natural Language Processing**. 2019 May;20(2):175-193. Disponível em: doi: 10.1007/s10339-019-00912-3. Acesso em: 13 dez. 2019.
- ANGÉLICO, P. A. **Transtornos de ansiedade social e habilidades sociais: estudo psicométricos e empírico**. Tese apresentada à Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 2009, p.24. Acesso em: 30 dez. 2019.
- ANGÉLICO, A. P; BAUTH M. F; ANDRADE A. K. **Estudo Experimental do Falar em Público Com e Sem Plateia em Universitários**. **Psico-USF**. 2018; 23(2):347-359.
- ANDRADE, J. P. S. **Os Gêneros Oraís na Escola: Uma abordagem do seminário nas aulas de língua portuguesa**. Guarabira, 2010. Monografia apresentada, em cumprimentos aos requisitos para obtenção de grau de Licenciado em Letras, a Universidade Estadual da Paraíba.
- APARECIDA, R. et. al. Oficina de expressividade para universitários em situação de apresentação de seminários Expressiveness Workshop to university students in the position of presenting seminars Taller de expresividad para estudiantes universitários en condicion de presentaci. **Rev Distúrbios da Comun**. 2013; 25(3):458-476.
- ARNKOFF, D. B.; GLASS C. R. Cognitive assessment in social anxiety and social phobia. **Clinical Psychology Review**. 1989; 9: 61–74.
- AZEVEDO, R. M. **O Discurso terapêutico de Milton Erickson: Uma análise á luz dos padrões da Programação Neurolinguística**. Tese apresentada ao Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutor. São Paulo, 2012. Disponível em: <<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-05102012-123033/>> Acesso em: 20 dez. de 2019.
- BAHMANBIGLU, S. A; MOJIRI F; ABNAVI, F. The Impact of Language on Voice: An LTAS Study. **J Voice**. 2017; 31(2): 249.e9-249.e12. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0892199716301825>. Acesso em: 20 jul. 2019.

BACKES, S. et al. Expressões do Conhecimento Didático do Conteúdo de um professor experiente de enfermagem. **Texto Context Enferm.** 2013;22(3):804-810.

BAUTH, M. F. et al. **Avaliação das habilidades sociais de universitários ingressantes e concluintes.** Contextos Clínicos – Vol. 12, n. 1 abr. 2019.

BEGLEY, Sharon. The Brain: How The Brain Rewires Itself. **TIME.** Published jan. 19, 2017. Disponível em: <<http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,1580438-1,00.html>>. Acesso em: 13 dez. 2019.

BEHLAU, M. **Aperfeiçoamento vocal e tratamento fonoaudiológico das disfonias.** In: Voz: O Livro Do Especialista. 2nd ed. Rio de Janeiro: Thieme Revinter; 2005:409-525.

BERGLAND, C. Diaphragmatic Breathing Exercises and Your Vagus Nerve. **Psychology Today.** Disponível em: < <https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-athletes-way/201705/diaphragmatic-breathing-exercises-and-your-vagus-nerve>.> Published 2017. Acesso em: 15 de set 2019.

BOLSONI-SILVA, A. T; DEL PRETTE, A. Problemas de comportamento: um panorama da área. **Rev. Bras. Ter. Comport. Cog.** 2003.

BOLSONI-SILVA, A. T.; LOUREIRO, S. R. **The Role of Social Skills in Social Anxiety of University Students.** Paidéia (Ribeirão Preto), Ribeirão Preto , v. 24, n. 58, p. 223-232, Aug. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2014000200223&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 30 Dez. 2019.

BORREGO, M. C. M; BEHLAU, M. **Mapeamento do eixo condutor da prática fonoaudiológica em expressividade verbal no trabalho de competência comunicativa.** CoDAS. 2018;30(6):4-7. doi:10.1590/2317-1782/20182018054

BRANDENBURG, O. J.; WEBER, L. N. D. **Autoconhecimento e liberdade no behaviorismo radical.** Psico USF v.10 n.1 Itatiba, jun 2005.

BUENO, L. **Gêneros Oraís: Elementos Linguísticos e Não linguísticos.** Campinas: Mercado de Letras, 2008.

CARLINO, F. C.; COSTA, M. P. R; ABRAMIDES, D. V. M. Avaliação das habilidades pragmáticas e sociais em crianças com distúrbio específico de linguagem. **Rev. CEFAC,** São Paulo, 15(2), 2013.

CELESTE, L. C. et al. **Treinamento da performance comunicativa em universitários da área da saúde.** Audiol., Commun. Res. vol.23 São Paulo 2018. <<http://dx.doi.org/10.1590/23176431-2017-1879>>. Acesso em: 30 Dez. 2019.

- CIARROCHI, J. M.; DEANE, F. P; ANDERSON, S. **Emotional Intelligence moderates the relationship between stress and mental health**. Personality and Individual Difference 32, Australia, 2002.
- COLLIGNON, O. et al. Audio-visual integration of emotion expression. **Brain Res.** 2008; 1242:126-135. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0006899308009372>>. Acesso em: 10 jan. 2019.
- CONCEPCIÓN, J. F. T; SARDUY, M. A. C. Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. **Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos**. Vol. 7, Núm. 2, 2015.
- CONNOR, J.; SEYMOUR, J. **Introdução à PNL** - Programação Neurolinguística - Como Entender e Influenciar as Pessoas. 1995.
- COSTA-VIEIRA, H. A.; SOUZA, W. C. **O reconhecimento de expressões faciais e prosódia emocional: investigação preliminar em uma amostra brasileira jovem**. Estud. psicol., Natal, v. 19, n. 2, p. 119-127, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141394X2014000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 22 out. 2019.
- CUDDY, A. J. C; SCHULTZ, S. J; FOSSE, N. E. P. **Curving a More Comprehensive Body of Research on Postural Feedback Reveals Clear Evidential Value for Power-Posing Effects**: Reply to Simmons and Simonsohn (2017). Psychol Sci. 2018;29(4):656-666. doi:10.1177/0956797617746749
- CUNHA, M. T. R; UHLEMANN, D. Utilização de uma fórmula para verificar a satisfação do paciente, analisando a expectativa e associando programação neurolinguística, para potencializar os resultados. **Rev bras cir plást.** 2018;33(4):536-540. doi:<http://www.dx.doi.org/10.5935/2177-1235.2018RBCP0175>. Acesso em: 22 out. 2019.
- DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. **Habilidades Sociais**. 2006. Disponível em: <http://www.rihs.ufscar.br/>. Acesso em: 22 out. 2019.
- D'EL REY, G. J. F.; PACINI, C. A. **Medo de falar em público em uma amostra da população**: prevalência, impacto no funcionamento pessoal e tratamento. Psicol Teor e Pesqui. 2005;21(2):237-242. doi:10.1590/s0102-37722005000200014.
- DUCASSE, D.; FOND, G. **Communicating effectively**: neuro-linguistic programming in the psychiatric interview. Soins Psychiatr. 2014 Mar-Apr;(291):36-9.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4a. Atlas S.A. 2002.
- GOBERMAN, A. M; HUGHES, S.; HAYDOCK, T. Acoustic characteristics of public speaking: anxiety and effects of practice. **Speech Commun.** 2011;53(6):867-876. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.specom.2011.02.005>. Acesso em: 22 out. 2019

GOMES, N. R.; TEIXEIRA, L. C.; DE MEDEIROS, A. M. **Vocal Symptoms in University Professors**: Their Association With Vocal Resources and With Work Environment. *J Voice*. 2018;1-6. doi: 10.1016/j.jvoice.2018.10.010.

GOMIDE, C. P.; ALVES, A. F. G. A importância do desenvolvimento de aspectos socioemocionais para a gestão do conhecimento nas organizações. **Revista Triângulo**, Uberaba, v. 10, n. 2, p. 122-141, fev. 2018. ISSN 2175-1609. Disponível em: <<http://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/revistatriangulo/article/view/2601>>. Acesso em: 30 dez. 2019.

GONÇALVES, C. A. B.; CASTRO, M. S. J. **Propostas de intervenção fonoaudiológica no autismo infantil**: revisão sistemática da literatura. *Distúrb Comun, São Paulo*, 25(1): 15-25, abril, 2013.

GRINBERG, A. S. et. al. Effect of Diaphragmatic Breathing on Procedural Anxiety During Transrectal Prostate Biopsy. **Journal Pre-proof**. *Urology* (2019), Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.urology.2019.12.024>. Acesso em: 30 dez. 2019.

HILDENBRAND, L.; PEREIRA, S. E. M. Falar em público. Unig, 2005. Disponível em: <www.unig.br/proac/nute/falar.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2019.

HOFMANN, S. G.; DIBARTOLO, P. M. **An instrument to assess self-statements during public speaking**: scale development and preliminary psychometric properties. *Behav Ther*. 2000;31(3):499–515.

HOFMANN, S. G.; STEFAN, G. **“Treatment of Social Phobia: Potential Mediators and Moderators.”** *Clinical psychology*: a publication of the Division of Clinical Psychology of the American Psychological Association vol. 7,1 (2000): 3-16.

KLOFSTAD, C. A; NOWICKI, S.; ANDERSON, R. C. How Voice Pitch Influences Our Choice of Leaders. **American Scientist**. Disponível em: <https://www.americanscientist.org/article/how-voice-pitch-influences-our-choice-of-leaders>. Acesso em: 14 jun. 2019.

KYRILLOS, L. R. **Expressividade - Da Teoria à Prática**. 1a. São Paulo: Revinter; 2005

LEAL-FILHO, P. **Docência do Ensino Superior**: Reflexões sobre a aplicação dos conhecimentos da programação neurolinguística (PNL) no ensino e aprendizado. Monografia apresentada à Universidade Candido Mendes como requisito parcial para obtenção do grau de especialista em Docência do Ensino Superior. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/R200103.pdf>. Acesso em 23 abr. 2019.

LEHRER, P. M; GEVIRTZ, R. **Heart rate variability biofeedback**: How and why does it work? *Front Psychol*. 2014;5(JUL):1-9. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2014.00756/full>. Acesso em 23 abr. 2019. Acesso em: 14 jun. 2019.

- LOPES, D. C. et. al. **Treinamento de Habilidades Sociais**: Avaliação de um Programa de Desenvolvimento Interpessoal Profissional para Universitários de Ciências Exatas. *Interação Em Psicologia*, vol. 21, n. 01, 2017.
- MARIA, H. T. C.; FABIAN, M. Q. J.; BARZOLA, A. Q. **Oratoria En El Proceso De Enseñanza Y Aprendizaje**. Talleres Didácticos. Guayaquil. 2019. Facultad De Filosofía, Letras Y Ciencias De La Educación Carrera Mercadotecnia Y Publicidad, Universidad De Guayaquil.
- MARINHO, A. C. F. et. al. Fear of Public Speaking: Perception of College Students and Correlates. **Journal of Voice**, Vol. 31, Ed. 1, 127.e7 - 127.e11.
- MARTINS, R. **Dificuldade em Falar em Público**. Mercado de Letras, 2013. Disponível em: <<http://www.rosangelapsicologa.com/>>. Acesso em: 14 jun. 2019.
- MERRITT, L.; RICHARDS, A.; DAVIS, P. Performance anxiety: Loss of the spoken edge. **Journal of Voice** Vol. 15, No. 2, pp. 257–269 2001.
- MURTA, S. G. **Aplicações do Treinamento em Habilidades Sociais**: Análise da Produção Nacional. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 2005, 18(2), pp.283-291.
- MURRAY, E. S. H et. al. The Impact of Glottal Configuration on Speech Breathing. **Journal of Voice**. 2018;32(4):420-427. Disponível em: doi:10.1016/j.jvoice.2017.07.001. Acesso em: 14 jun. 2019.
- NEVES, P. C. R.; FALCÃO, A. R. G.; TORALLES, M. B. P. Oficinas de aprimoramento da comunicação oral em adultos: um estudo de caso. **Rev Ciências Médicas e Biológicas**. 2017;15(3):409.
- OSÓRIO, F. D. L.; CRIPPA, J. A. S.; LOUREIRO, S. R. Escala para Auto-Avaliação ao Falar em Público (SSPS): Adaptação transcultural e consistência interna da versão brasileira. **Rev Psiquiatr Clin**. 2008; 35(6):207-211. Disponível em: doi:10.1590/S0101-60832008000600001 Acesso em: 14 jun. 2019.
- READY, R.; BURTON, K. **Programação Neurolinguística para leigos**. Alta books, Rio de Janeiro, 2016.
- RELVAS, M. **Plasticidade Cerebral, Novas Formações Neurais e Aprendizagem**. 2012.
- RIBEIRO, V. V, et al. The Effect of a Voice Therapy Program Based on the Taxonomy of Vocal Therapy in Women with Behavioral Dysphonia. **Journal of Voice**. 2019;33(2):256.e1-256.e16. Disponível em: doi:10.1016/j.jvoice.2017.10.019 Acesso em: 15 de set 2019.
- RODERO, E.; DIAZ-RODRIGUEZ, C.; LARREA, O. A Training Model for Improving Journalists'. Sevilla, SpainVoice. **Journal of Voice**, Vol. 32, No. 3, pp. 386.e11–386.e19, 2018.

ROMANO, C. C. et. al. A expressividade do docente universitário durante sua atuação na sala de aula: análise dos recursos verbais utilizados e suas implicações para a enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** set.-out, 2011. Disponível em: <www.eerp.usp.br/rlae> Acesso em: 15 de set 2019.

ROSA, D. C. B.; LOPES-HERRERA, S. A. O uso dos recursos linguísticos nas apresentações orais. **J Appl Oral Sci.** 263, 2017; 25.

SAATWEBER, M. **Como ajudar as vozes dos professores.** Folia Phoniatr Logop. 2008; 60 : 288–290.

SAFFARIAN A. et. al. Effect of Parkinson Disease on Emotion Perception Using the Persian Affective Voices Test. **Journal of Voice.** 2018;(4). Disponível em: doi: 10.1016/j.jvoice.2018.01.013 Acesso em: 15 de set 2019.

SAHEBALZAMANI, M. Efficacy of neurolinguistic programming training on mental health in nursing and midwifery studentsIran. **J Nurs Obstetrícia Resv.**19 (5); setembro a outubro de 2014.

STEPHEN, E. L. **A Arte de Falar Em Público.** (Honorato B, ed.). Porto Alegre: AMGH. Ltda; 2013.

SILVA, M. et. al. Habilidades sociais em crianças disfônicas. **J Soc Bras Fonoaudiol.** 2012; 24(4).

SILVA, W. B. **A Pedagogia Dialógica de Paulo Freire e as Contribuições da Programação Neurolinguística:** Uma Reflexão sobre o papel da comunicação na educação popular. Dissertação apresentada ao curso de Pós-graduação, Mestrado em Educação da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento à parte das exigências para obtenção do título de Mestre. 2006.

SKINNER, B. F. **Ciência e comportamento humano.** São Paulo: Martins Fontes, 1993.

SKINNER, B. F. **Sobre o behaviorismo.** São Paulo: Cultrix, 1982.

SOARES, R. M. F.; PICCOLOTTO, L. **Técnicas de Impostação e Comunicação Oral.** Campinas: Loyola; 1977

SOUZA, E. **As escolhas de formação pessoal e profissional de um jovem protagonista responsável.** Saber Humano, ISSN 2446-6298, Edição Especial: Cadernos de Ontopsicologia, p. 10-17, mar. 2018.

SOUZA, D. P. et al. **Centro de Excelência Humana e Empresarial.** Disponível em: <http://www.apicedesenvolve.com.br>. Acesso em 03 jan. 2020.

STRAHAN, E. Y. **The effects of social anxiety and social skills on academic performance.** Personality and Individual Differences, 34(2), 2003. Disponível em: doi: 10.1016/S0191-8869(02)00049-1 Acesso em: 03 de jan. 2020.

TELES, L. C. S.; FERNANDES, N. F.; ABRAMIDES, D. V. M. Habilidades Sociais em estudantes de Jornalismo. **Revista CEFAC** [en linea]. 2015, 17(1), 27-33. ISSN: 1516-1846. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169338408003> Acesso em: 13 dez. 2019.

VAN LIERDE, K. et. al. **Effect of psychological stress on female vocal quality**. Folia Phoniatr Logop. 2009;61(2):105-111. Disponível em: doi:10.1159/000209273 Acesso em: 13 dez. 2019.

VEENMAN, M. V. J.; WILHELM, P.; BEISHUIZEN, J. J. **The relation between intellectual and metacognitive skills from a developmental perspective**. Learning and Instruction. 2004; Vol. 14. pp. 89-109.

VITOR, J. S. **Treinamento Vocal Periodizado com técnica de vibração sonorizada de língua em mulheres com queixas vocais: ensaio clínico**. Dissertação apresentada à Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências no Programa de Fonoaudiologia, na área de concentração Processos e Distúrbios da Comunicação. 2018.

WANG S-Z, et. al. Effect of Slow Abdominal Breathing Combined with Biofeedback on Blood Pressure and Heart Rate Variability in Prehypertension. **J Altern Complement Med**. 2010;16(10):1039-1045. Disponível em: doi:10.1089/acm.2009.0577 Acesso em: 13 dez. 2019.

WILLIAMS, R. N. The living, breathing actor. **Journal of Voice**. 1988;2(1):36-39. Disponível em: doi:10.1016/S0892-1997(88)80056-0 Acesso em: 13 dez. 2019.

YOON, S.; SON, G.; KWON, S. **Fear emotion classification in speech by acoustic and behavioral cues**. Multimed Tools Appl. 2019;78(2).

ZAHARIA, C.; REINER, M.; SCHUTZ, P. **Evidence-based Neuro linguistic psychotherapy: A meta-analysis**. Psychiatr Danub. 2015;27(4):355-363.

ZUTIÃO, P.; COSTA, C. S. L; LESSA, T. C. R. Habilidades Sociais em universitários com diferentes experiências de preparação para o trabalho. **Rev. Bras. Ed. Esp.**, Marília, v.24, n.2, p.261-276, 2018.

Apêndices

APÊNDICES**APÊNDICE A - Cadastro - Pesquisa “Aperfeiçoamento das Habilidades Comunicativas em Apresentações Orais - Treinamento de Comunicação para Universitários”**

Nome completo:	
Data de Nascimento:	Nº USP:
Endereço:	
Bairro:	
Cidade:	UF:
Telefone: ()	Celular: ()
E-mail:	
Curso:	Ano de Graduação:
Pode vir realizar a pesquisa no horário noturno (19-21 hs) com frequência de uma vez por semana em oito encontros, na Faculdade de Odontologia de Bauru FOB-USP, em dia a combinar? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Qual dia da semana de sua preferência para a realização da pesquisa? <input type="checkbox"/> Segunda <input type="checkbox"/> Terça <input type="checkbox"/> Quarta <input type="checkbox"/> Quinta <input type="checkbox"/> Sexta	
Principais dificuldades nas apresentações: <input type="checkbox"/> Nervosismo <input type="checkbox"/> Ansiedade <input type="checkbox"/> Insegurança <input type="checkbox"/> Timidez <input type="checkbox"/> Não conseguir transmitir/expressar o que quero falar <input type="checkbox"/> Medo de esquecer ou errar <input type="checkbox"/> Vergonha de falar em público <input type="checkbox"/> Falar com clareza <input type="checkbox"/> Projetar corretamente a minha voz <input type="checkbox"/> Em saber qual a melhor postura <input type="checkbox"/> Outros	
Se assinalou outros, descrever aqui:	
Esta dificuldade é ou foi notada por quem? (pode marcar mais de uma opção): <input type="checkbox"/> por você mesmo <input type="checkbox"/> professor da faculdade <input type="checkbox"/> outro professor <input type="checkbox"/> colegas de classe <input type="checkbox"/> amigos de outros locais <input type="checkbox"/> família <input type="checkbox"/> outros/quem:	

Ficha elaborada pela pesquisadora Deborah Cristine Bonetti Rosa

APÊNDICE B – Apostila Alta Performance em Comunicação

ALTA PERFORMANCE EM COMUNICAÇÃO

VERSÃO RESUMIDA – APENAS PARA ILUSTRAÇÃO



DEBORAH CRISTINE BONETTI ROSA
SOB A ORIENTAÇÃO DA
PROF^a DRA. SIMONE APARECIDA LOPES-HERRERA



Sumário



Cap. 1 Montando a Apresentação	5
Cap. 2 Um pouquinho sobre a PNL.....	9
Cap. 3 Boa Formulação de Objetivos - BFO	13
Cap. 4 Pressupostos ou Pressuposições da PNL	17
Cap. 5 A Comunicação.....	19
Cap. 5.1 Linguagem Corporal.....	20
Cap. 5.2 Habilidades Sociais.....	31
Cap. 6 Projeção Vocal.....	33
Cap. 6.1 Comunicação Corporal	34
Cap. 6.2 Propriocepção.....	35
Cap. 6.3 Relaxamento.....	36
Cap. 6.4 Respiração.....	38
Cap. 6.5 Voz e Articulação	40
Cap. 7 A Empatia	44
Cap. 8 Tipos de Público	47
Cap. 9 Trabalhando as Emoções	52
Cap. 10 O Poder da Linguagem.....	60
Bibliografia	63



Idealizadoras do treinamento de alta performance em comunicação ao centro, Deborah Cristine Bonetti Rosa direita e Prof.^a Dra. Simone Aparecida-Lopes-Herrera a esquerda.



Atualmente, a capacidade de “falar bem”, de saber se comunicar, faz parte da exigência do mercado e passa a ser uma das qualificações profissionais.

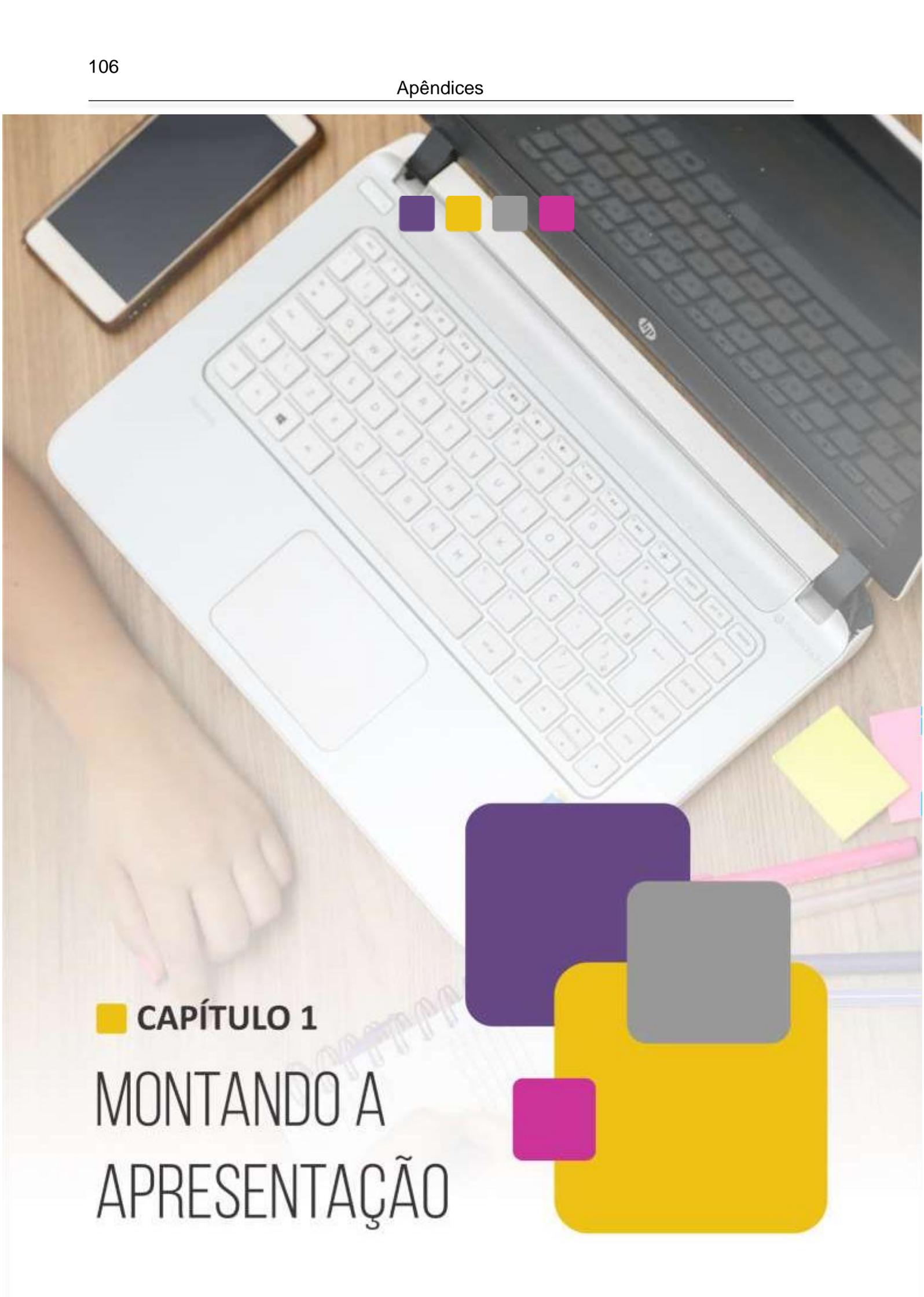
Entretanto, falar em público pode ser um incômodo que afeta muita gente e pode torna-se fonte de grande sofrimento. O coração dispara, as pernas tremem, a boca seca, a voz fica trêmula, respiração ofegante e as palavras parecem que somem... Você já se sentiu assim?

Isso acontece porque quando estamos diante de um público, estamos vivendo uma situação artificial da comunicação, que é diferente da fala espontânea, na qual nos sentimos a vontade.

Quando estamos diante de uma apresentação em público, estamos diante do julgamento do outro, o corpo busca proteger-se frente ao que para ele é compreendido como perigo. Ocorre um alerta físico, emocional e neurológico que prepara a pessoa para dificuldade, com comportamento de fuga ou luta.

Para uma boa apresentação é necessário um conjunto de estratégias: postura corporal, fluência na fala, entonação de voz, linguagem e uso dos recursos visuais utilizados nos Slides. Mas, para conseguir grande parte, ou todas as estratégias, é necessário combater os conflitos emocionais como o nervosismo, medo, insegurança, um conjunto de emoções que podem comprometer nosso desempenho. Por isso, é necessário que antes de se colocar frente à uma apresentação, haja uma preparação em todas essas áreas.

Essa apostila tem como objetivo: orientar, direcionar e dar estratégias para melhorar o seu desempenho nas apresentações orais.



■ **CAPÍTULO 1**

MONTANDO A
APRESENTAÇÃO

Antes de trabalhar as emoções, postura e voz, é necessário saber como montar uma apresentação. O que pesquisar? Como escrever? Como montar os Slides?

1º PASSO: REALIZAR UMA BOA PESQUISA

- **Qual o tema?**
- O que o professor (a) espera?
- O que eu sei sobre o assunto?
- O que é importante e o que é relevante?

Após responder essas perguntas, faça um roteiro traçando aquilo que pretende encontrar. Muitas vezes você encontrará vários resultados e muitas informações sobre o tema, então é importante que defina objetivos específicos do que você deseja encontrar.

- Elabore o texto coerente com aquilo que você quer passar.
- Evite apenas copiar parte de textos e colar.
- Procure escrever de acordo com o que entendeu, e não esqueça que as partes do texto têm que estar ligadas entre si.
- Faça uma conclusão apresentando a sua interpretação sobre o assunto e o que lhe acrescentou em conhecimento.
- E por fim, coloque as referências que foram usadas para a pesquisa.



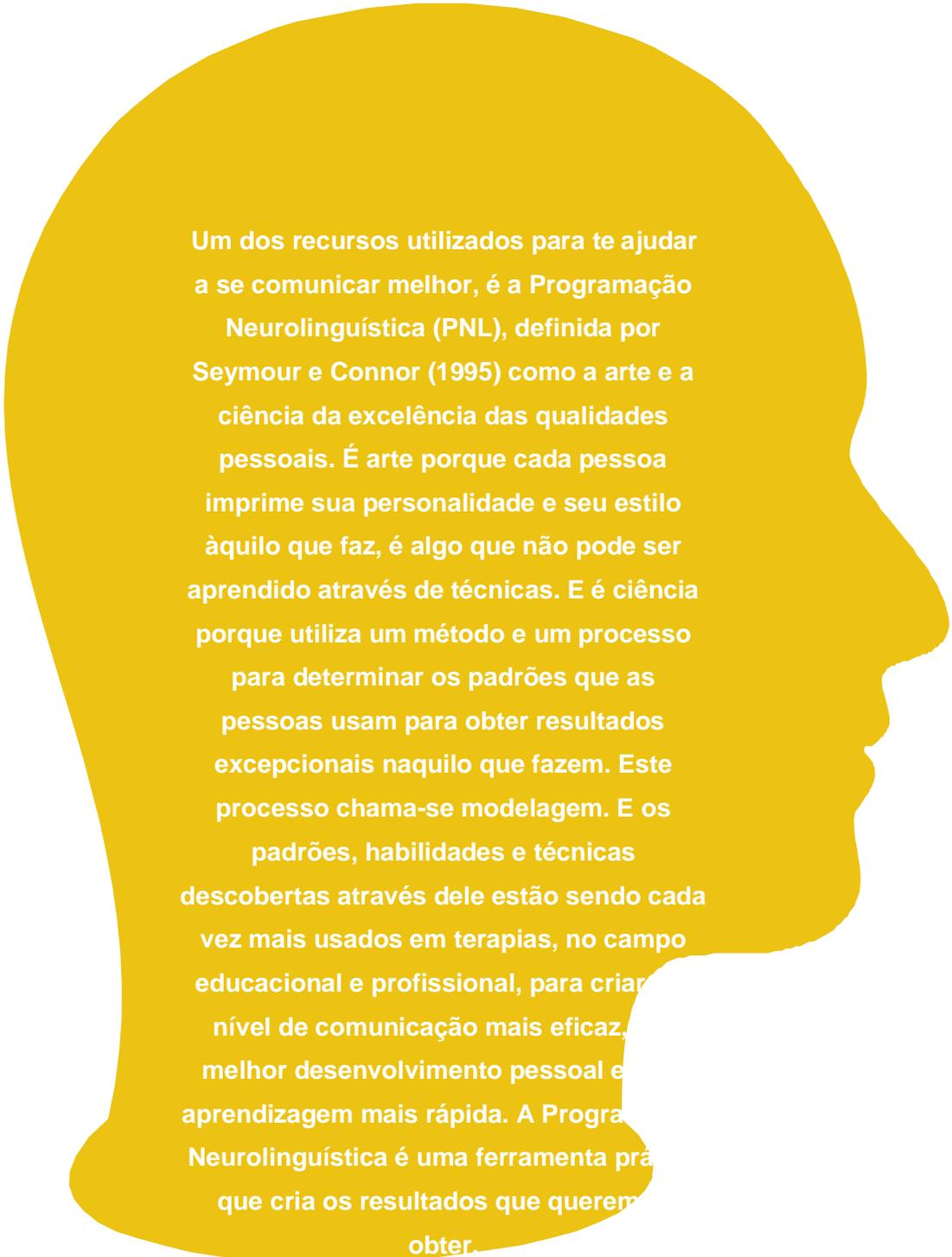


CAPÍTULO 2

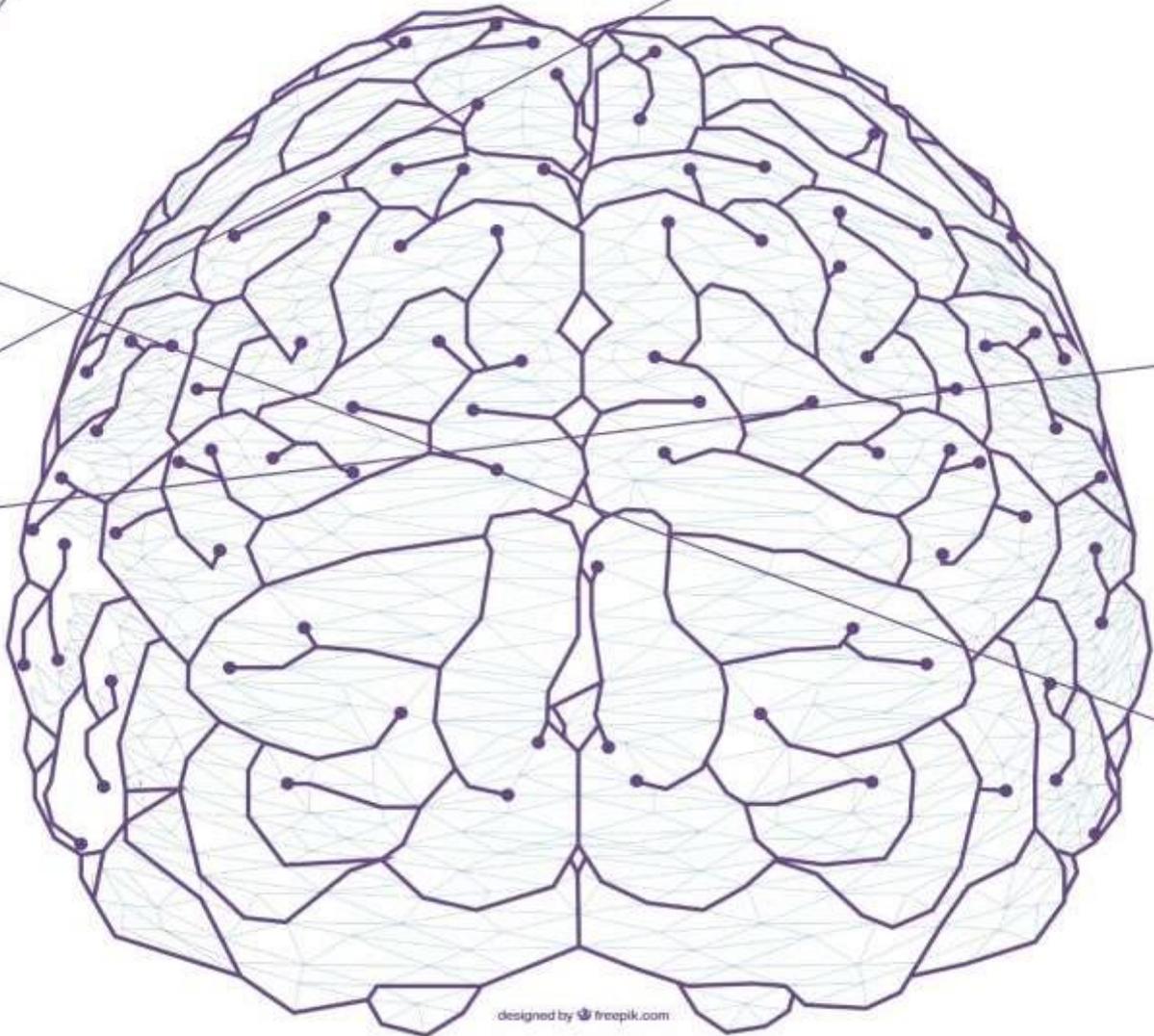
UM POUQUINHO SOBRE A PNL



INTRODUÇÃO



Um dos recursos utilizados para te ajudar a se comunicar melhor, é a Programação Neurolinguística (PNL), definida por Seymour e Connor (1995) como a arte e a ciência da excelência das qualidades pessoais. É arte porque cada pessoa imprime sua personalidade e seu estilo àquilo que faz, é algo que não pode ser aprendido através de técnicas. E é ciência porque utiliza um método e um processo para determinar os padrões que as pessoas usam para obter resultados excepcionais naquilo que fazem. Este processo chama-se modelagem. E os padrões, habilidades e técnicas descobertas através dele estão sendo cada vez mais usados em terapias, no campo educacional e profissional, para criar um nível de comunicação mais eficaz, o melhor desenvolvimento pessoal e uma aprendizagem mais rápida. A Programação Neurolinguística é uma ferramenta prática que cria os resultados que queremos obter.



CAPÍTULO 4

PRESSUPOSTOS

OU PRESSUPOSIÇÕES NA PNL:





■ CAPÍTULO 5

A COMUNICAÇÃO

A comunicação é um processo de interação no qual compartilhamos mensagens, ideias, sentimentos e emoções. Podendo influenciar o comportamento das pessoas que, por sua vez, reagirão a partir de suas crenças, valores, história de vida e cultura. É um ciclo ou um laço que engloba pelo menos duas pessoas

Quando nos comunicamos com outra pessoa percebemos sua reação, e assim reagimos de acordo com nossos pensamentos e sentimentos. Nosso comportamento é gerado pelas reações internas, aquilo que ouvimos, sentimos ou vemos. Só prestando atenção ao outro teremos uma ideia do que dizer ou fazer em seguida, e o outro reage ao nosso comportamento da mesma forma.

Quando estamos em uma apresentação o mesmo ocorre. A reação daqueles que estão nos assistindo pode gerar reações em nós também, positivas ou negativas, da mesma forma que ocorre com quem está nos assistindo. Por isso, muitos quando estão se apresentando e percebem uma reação negativa do público, tendem a se perder em suas palavras, gaguejar, ou até mesmo paralisar, não conseguindo dar continuidade a sua apresentação. Isso acontece devido ao nosso cérebro, que gera um comportamento de acordo com as reações internas.

Nós nos comunicamos não apenas por meio de nossas palavras, mas também através do nosso corpo, nosso tom de voz, postura, expressões e gestos corporais. E mesmo sem dizer nada, passamos uma mensagem, simplesmente pela nossa linguagem corporal.

Nem sempre o que dizemos é o que o outro interpreta. Como ter certeza de que o que o outro entende é o mesmo que queremos passar? Não é o que dizemos, mas como dizemos.

Você é mais transparente do que pode imaginar. Cada vez que faz um gesto ou abre a boca para falar, as pessoas podem fazer uma leitura de você. Suas atitudes e as palavras que emite ou deixa de emitir provocam um impacto na maneira como os outros o compreendem.

5.1 LINGUAGEM CORPORAL

A linguagem corporal é chamada de comunicação não-verbal, e pode ser considerada a comunicação para verbal, ou seja, que acompanha a vocalização. Assim, quando o orador diz...

O OLHAR



Comumente se olha mais quando estamos escutando, do que quando estamos falando. Quando não olhamos para alguém que está falando, pode significar falta de interesse ou distração.

Durante as apresentações devemos nos atentar a dois pontos, ao olhar das pessoas que estão nos assistindo, se estão dispersos ou atentos, e ao nosso próprio olhar, sabemos que não é possível olhar todos ao mesmo tempo, mas devemos procurar olhar para diversas pessoas durante a apresentação, e quando não nos sentimos muito confiante, podemos olhar pontos chaves, ou até mesmo procurar uma pessoa de confiança na plateia e atentar nosso olhar á ela, mas não o tempo todo. O correto é olhar em um ponto que fica acima do nariz e no meio dos olhos, com cuidado de não olhar nos olhos podendo gerar confrontos e nem nos lábios podendo sensualizar o contexto. Todas as pessoas da plateia devem ter a sensação de que houve contato visual. É importante saber que a comunicação visual com a plateia é de extrema importância, então utilize essas estratégias apenas quando estiver inseguro, até conseguir adquirir a segurança necessária para fazer contato visual.

EXPRESSÕES FACIAIS

As expressões faciais são as que mais indicam nossas emoções e reações, e é onde mais observamos para obter informações sobre as pessoas. Temos um certo controle sobre nossa expressão facial, porém, muitas vezes esse controle foge do nosso alcance sem que percebamos. Mesmo quando alguém tenta usar uma expressão facial que não condiz com seu atual estado de ânimo, em alguns momentos a verdadeira expressão irá aparecer.



A expressão facial vai proporcionar mais expressividade ao conteúdo verbal, são considerados melhores comunicadores aqueles que acompanham em suas palavras, expressões faciais de acordo com o conteúdo.

Curiosidades

Diversos estudos de transculturação puseram em evidência que existem seis emoções básicas. Emoções básicas tendem a ter as mesmas expressões, ou padrões de expressões faciais em todo o mundo:

- Alegria
- Surpresa
- Tristeza
- Medo
- Ira/raiva
- Nojo/desprezo

POSTURA CORPORAL

Nossa postura quando nos comunicamos pode ser mais comunicativa que o próprio conteúdo verbal. Existem vários tipos de posturas, vamos citar algumas delas:

- **Aproximação:** a inclinação para frente do corpo é sinal de que estamos prestando atenção e que nos interessa o que a outra pessoa está dizendo. Outro sinal quando estamos interessados no assunto, ou receptivos a ele e a quem estamos falando...



■ **CAPÍTULO 6**

PROJEÇÃO VOCAL

A nossa voz é a forma mais primitiva de comunicação, e é única, assim como a impressão digital, ninguém tem uma voz igual a sua.

É a sua voz que conta o que você está sentindo, ela transmite muito mais do que palavras, transmite seu estado de espírito, emoções e valores.

Fisiologicamente falando, a voz é produzida pelo movimento das pregas vocais, que ficam localizadas na laringe, e é modificada no trato vocal (região entre as pregas vocais e os lábios). O ar que vêm dos pulmões, passa pelas pregas vocais que faz com que sua mucosa vibre produzindo um som, som este que é modificado e ampliado pelo trato vocal.

O livro das fonoaudiólogas Regina M. Freire Soares e Leslie Piccolotto “Técnicas de Impostação e comunicação oral”, descrevem as bases para projeção de voz, são elas:

6.1 Comunicação corporal

6.2 Propriocepção

6.3 Relaxamento

6.4 Respiração

6.5 Voz e Articulação

6.1 COMUNICAÇÃO CORPORAL

A comunicação corporal já falamos no capítulo acima, mas vamos deixar aqui alguns exercícios para a percepção da importância da linguagem corporal na comunicação.

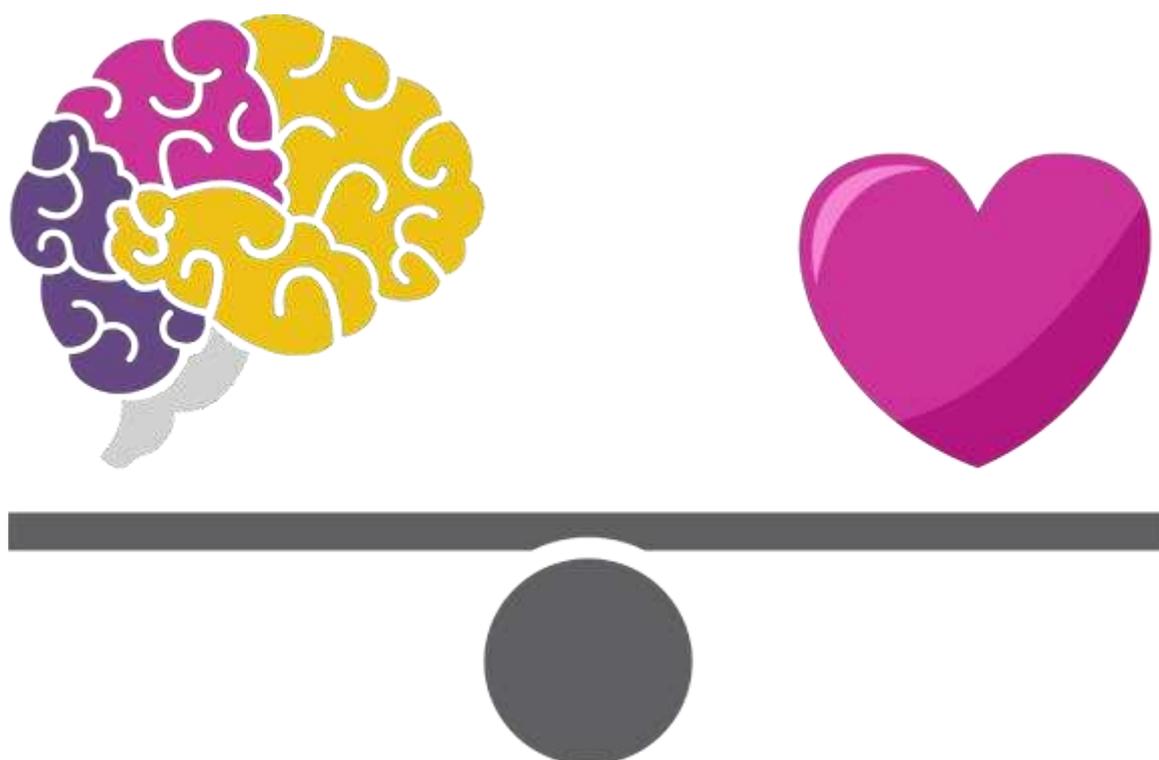
- Preste atenção na postura e gestos de outras pessoas quando exercem uma atividade, pode ser um professor dando aula, um amigo em uma conversa, um jornalista transmitindo uma notícia, etc.
- Faça uma lista com características como inseguro, irritante, confiante, submisso, carismático, artificial, charmoso e observe o comportamento de outras pessoas, classificando-as de acordo com as características acima e descreva o porquê de tê-las classificado assim, levando em conta os gestos, postura e expressões faciais.



■ **CAPÍTULO 9**

TRABALHANDO AS EMOÇÕES





O estado mental são todos os pensamentos, emoções e a fisiologia que expressamos em determinado momento. Corpo e alma são interligados, então nossos pensamentos influenciam nossa fisiologia, sendo assim as emoções habituais estão estampadas no rosto e na postura de todos nós, sem que percebamos.

Nossos estados, sentimentos e emoções são formados por uma tríade: nossa fisiologia (corpo), o que nós falamos, o que pensamos e as nossas crenças e convicções. O estado em que estamos vai determinar nosso comportamento. Então, cada um de nós é responsável pelo seu estado. Se estamos bem ou mal, alegres ou triste, animados ou desanimados, felizes ou infelizes, somos nós que estamos criando isso.

Normalmente as emoções ocorrem quando sentimos que algo que afeta seriamente nosso bem-estar para melhor ou pior, está prestes a acontecer ou já está acontecendo. No momento em que uma emoção começa, ela toma conta de você nos primeiros milésimos de segundo, comandando o que você faz, diz, pensa e sente.

As emoções estabelecem mudanças nas partes do cérebro que nos estimulam para lidar com o que provocou determinada emoção, assim como mudanças em nosso sistema nervoso autônomo, que regula o batimento cardíaco, a respiração, a transpiração e muitas outras alterações corporais, que nos preparam para diferentes ações. As emoções também enviam...



■ **CAPÍTULO 10**

**O PODER DA
LINGUAGEM**



[...] Enquadrar não apenas ajuda a regular a própria opinião sobre um tema, mas também a alterar percepções alheias sobre algo que, à primeira vista, pode parecer negativo, mas que depois de enquadrado passa a parecer positivo.

Para finalizar essa apostila quero deixar essa frase escrita por Joseph Jaworski, que diz que ***“É através da linguagem que criamos o mundo, porque ele não é nada até que o descrevemos.”***



APÊNDICE C – Formulário de Avaliação da Apresentação Oral - FAO**Apresentação Oral**

Nome da Avaliadora:

Nome do Avaliado:

Data:

1.1. Formulário de avaliação da apresentação oral Aspectos a serem analisados.**1.1.1. Critérios Linguísticos: Faz uso correto do (a):**

Frequência	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
(a) Vocabulário					
(b) Gramática					
(c) Pronúncia					
(d) Entonação					
(e) pausas					
(f) Média de tempo					

1.1.2. Aspectos Complementares a Comunicação:**Apresentou os aspectos abaixo:**

Frequência	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
(a) Articulação clara e em bom ritmo.					
(b) Volume vocal adequado					
(c) Fazer contato de olhos com todos os presentes					
(d) Sorrir quando apropriado					
(e) Postura adequada					
(f) Capacidade de manter o interesse da audiência					
(g) Controle Emocional					

1.3. Critérios de Avaliação

De 0 a 10 atribua uma nota para cada aspecto abaixo. Sendo 0 Despreparado e 10 Excelente.

Aspectos	Pontos a considerar	Nota
Planejamento	Evidência de preparação cuidadosa;	
Objetivos	Clareza: adequados à audiência ou ao assunto;	
Conteúdo	Alcance; Relevância; Adequação; Conhecimento e domínio do assunto; Pesquisa;	
Abordagem	Mensagem, embasamento e reiteração; Variedade; Humor	
Organização	Coerência; Clareza; Condução	
Recursos visuais	Propriedade, clareza, condução;	
Forma de apresentar	Ritmo, entusiasmo, contato do olhar, fala audível, entonação, autoconfiança e linguagem corporal;	
Linguagem	Clareza, acuidade, fluência, adequação, pronúncia e sinalização.	
Geral	Clareza da mensagem. Alcançou os objetivos? Interessante? Agradável/ informativo? Instigante?	

Comentário:

i

APÊNDICE D - Ficha de Autoavaliação**Apresentação Oral****Nome:****Data:****1.1. Formulário de avaliação da apresentação oral Aspectos a serem analisados.**

De 0 a 10 atribua uma nota para cada aspecto abaixo. Sendo 0 Despreparado e 10 Excelente.

Aspectos	Pontos a considerar	Nota
Planejamento	Evidência de preparação cuidadosa	
Conteúdo	Alcance; Relevância; Adequação; Conhecimento e domínio do assunto; Pesquisa;	
Abordagem	Mensagem, embasamento e reiteração, Capacidade de manter o interesse da audiência.	
Organização	Coerência; Clareza; Condução	
Recursos visuais	Propriedade, clareza, condução, design e adequação. Chamativo? Interessante?	
Forma de apresentar	Ritmo, entusiasmo, contato do olhar, fala audível, entonação, autoconfiança e linguagem corporal;	
Controle Emocional	Mostrou confiança? Aparentava estar muito nervoso? Domínio da situação.	
Linguagem	Clareza, fluência, adequação, pronúncia, vocabulário e gramática	
Geral	Clareza da mensagem. Alcançou os objetivos? Interessante? Agradável/ informativo? Instigante?	

Formulário elaborado por Deborah Cristine Bonetti Rosa

 Escala para Auto-Avaliação ao Falar em Público (SSPS) – Versão para o português

Escala para Auto-Avaliação ao Falar em Público

Tradução e adaptação para o português: Crippa JAS, Osório F, Graeff FG, Zuardi AW, Pinho M, Busatto GF, Chaves M, Loureiro SR (2004)

Por favor, imagine as coisas que você costuma pensar sobre si mesmo, quando se encontra em alguma situação em que tenha que falar em público. Tendo em mente essas situações, até que ponto você concorda com as afirmações a seguir? Por favor, dê uma nota de 0 (se você discorda totalmente) a 5 (se você concorda inteiramente com a afirmação)

1. O que tenho a perder? Vale a pena tentar	0	1	2	3	4	5
2. Sou um fracasso	0	1	2	3	4	5
3. Esta é uma situação difícil, mas posso dar conta dela	0	1	2	3	4	5
4. Um fracasso nesta situação seria mais uma prova de minha incompetência	0	1	2	3	4	5
5. Mesmo que não dê certo, não é o fim do mundo	0	1	2	3	4	5
6. Posso dar conta de tudo	0	1	2	3	4	5
7. Qualquer coisa que eu disser vai parecer bobagem	0	1	2	3	4	5
8. Acho que vou me dar mal de qualquer jeito	0	1	2	3	4	5
9. Em vez de me preocupar, poderia me concentrar no que quero dizer	0	1	2	3	4	5
10. Eu me sinto desajeitado e tolo, certamente eles vão notar	0	1	2	3	4	5

Copyright Stefan G. Hofmann.

Anexos

ANEXOS**ANEXO A – Aprovação do CEP**

USP - FACULDADE DE
ODONTOLOGIA DE BAURU DA
USP

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: Aperfeiçoamento das Habilidades Comunicativas em Apresentações Orais -
Treinamento de Alta Performance em Comunicação

Pesquisador: Deborah Cristine Bonetti Rosa

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 90566718.6.0000.5417

Instituição Proponente: Universidade de Sao Paulo

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.820.877

Apresentação do Projeto:

Idem parecer 2.731.077

Objetivo da Pesquisa:

Idem parecer 2.731.077

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Idem parecer 2.731.077

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Idem parecer 2.731.077

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Idem parecer 2.731.077

Recomendações:

As alterações sugeridas foram acatadas pelo pesquisador.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sugiro aprovação.

Considerações Finais a critério do CEP:

Esse projeto foi considerado APROVADO na reunião ordinária do CEP de 08/08/2018, com base nas normas éticas da Resolução CNS 466/12. Ao término da pesquisa o CEP-FOB/USP exige a

Endereço: DOUTOR OCTAVIO PINHEIRO BRISOLLA 75 QUADRA 9
Bairro: VILA NOVA CIDADE UNIVERSITARIA **CEP:** 17.012-901
UF: SP **Município:** BAURU
Telefone: (14)3235-8356 **Fax:** (14)3235-8356 **E-mail:** cep@fob.usp.br

**USP - FACULDADE DE
ODONTOLOGIA DE BAURU DA
USP**



Continuação do Parecer: 2.820.877

apresentação de relatório final. Os relatórios parciais deverão estar de acordo com o cronograma e/ou parecer emitido pelo CEP. Alterações na metodologia, título, inclusão ou exclusão de autores, cronograma e quaisquer outras mudanças que sejam significativas deverão ser previamente comunicadas a este CEP sob risco de não aprovação do relatório final. Quando da apresentação deste, deverão ser incluídos todos os TCLEs e/ou termos de doação assinados e rubricados, se pertinentes.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1112124.pdf	12/07/2018 17:32:56		Aceito
Outros	termo_de_aquiescencia_graduacao.pdf	12/07/2018 17:31:57	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito
Outros	carta_modificacoes.pdf	12/07/2018 17:31:17	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Mestrado_formatado.pdf	12/07/2018 17:21:13	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_pesquisa.pdf	25/05/2018 16:06:18	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito
Outros	carta_de_encaminhamento_e_termo_de_aquiescencia.pdf	24/05/2018 18:26:44	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito
Outros	questionario_tecnico.pdf	24/05/2018 18:25:28	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito
Outros	declaracao_de_compromisso.pdf	24/05/2018 18:22:22	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto_assinada.pdf	19/04/2018 17:36:09	Deborah Cristine Bonetti Rosa	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: DOUTOR OCTAVIO PINHEIRO BRISOLLA 75 QUADRA 9
Bairro: VILA NOVA CIDADE UNIVERSITARIA **CEP:** 17.012-901
UF: SP **Município:** BAURU
Telefone: (14)3235-8356 **Fax:** (14)3235-8356 **E-mail:** cep@fob.usp.br

USP - FACULDADE DE
ODONTOLOGIA DE BAURU DA
USP



Continuação do Parecer: 2.820.877

BAURU, 14 de Agosto de 2018

Assinado por:
Ana Lúcia Pompéia Fraga de Almeida
(Coordenador)

Endereço: DOUTOR OCTAVIO PINHEIRO BRISOLLA 75 QUADRA 9
Bairro: VILA NOVA CIDADE UNIVERSITARIA **CEP:** 17.012-901
UF: SP **Município:** BAURU
Telefone: (14)3235-8356 **Fax:** (14)3235-8356 **E-mail:** cep@fob.usp.br

ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Página 1 de 2



**Universidade de São Paulo
Faculdade de Odontologia de Bauru**

Departamento de Fonoaudiologia

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos você a participar da Pesquisa “**Aperfeiçoamento das Habilidades Comunicativas em Apresentações Orais – Treinamento de Alta Performance em Comunicação**”, que tem como objetivo realizar um treinamento de alta performance em comunicação para desenvolver as habilidades comunicativas em apresentações orais em estudantes de Ensino Superior. Foi elaborado um material de apoio para instruir o uso das habilidades comunicativas, como os recursos linguísticos (como falar, como usar gestos, e entonação e projeção vocal), habilidades sociais nas apresentações orais, de forma a proporcionar melhor desempenho nas apresentações, voltado aos alunos de ensino superior. Iremos propor um treinamento com o uso desse material elaborado de apoio elaborado pelas pesquisadoras, para avaliação do antes e depois do método aplicado descrito na apostila, para obtenção de resultados. Você deve estar inteiramente livre para participar ou não da pesquisa.

Este estudo será realizado nos anfiteatros da biblioteca e/ou bloco didático III FOB-USP, fora dos horários de aula, preferencialmente no período noturno, das 19h00 às 21h00, no total serão 8 encontros, realizados com frequência de uma vez por semana.

Você apresentará um seminário a sua escolha no qual julga ter dificuldade, em frente aos demais participantes, antes e após o treinamento e esta apresentação será gravada em vídeo para depois ser analisada por três juízes (dois fonoaudiólogos e um psicólogo) escolhidos a critério da pesquisadora e da orientadora, que irão avaliar seu desempenho e indicar pontos em que sua apresentação necessita ainda se aperfeiçoar e pontos em que ela foi efetiva. Estas anotações serão feitas por escrito e entregues ao participante ao final do treinamento. Todas as gravações serão usadas apenas para fins da pesquisa e ficarão em posse da pesquisadora e, após o término da pesquisa, serão devidamente descartadas. O treinamento se constituirá de 8 encontros de duas horas realizados no período noturno, de forma a não prejudicar suas atividades em sala de aula, em datas e locais previamente combinados entre a pesquisadora e os demais participantes, também não haverá despesas por parte dos participantes, por ser dentro da faculdade em horário após a aula.

O presente trabalho não apresenta nenhum risco de saúde, físico ou mental, nem danos de imagem e moral, podendo trazer um pequeno desconforto nas primeiras apresentações devido aos problemas que você enfrenta em apresentar, como timidez, dificuldade de fala, porém o treinamento tem o objetivo de aliviar esses desconfortos, e proporcionar um melhor desempenho nas apresentações, caso haja algum dano físico, mental ou moral em decorrência do projeto, você terá direito a uma indenização prevista pela resolução 466/12, no item IV. 4. c, em casos de danos decorrentes de sua participação nesta pesquisa. Você não terá nenhuma despesa em qualquer parte do estudo e não haverá nenhum ressarcimento financeiro pela sua participação.

Como benefício, você poderá melhorar seu desempenho nas apresentações orais, como em seminários, pois ao ser submetido ao treinamento terá acesso ao material de apoio que está sendo elaborado pelas pesquisadoras e a avaliação de profissionais da área, será apresentado a você o resultado dos avaliadores, e nele os pontos positivos e negativos das suas apresentações, o que melhorou e o que pode ser ainda melhorado. As informações que resultarem desse estudo serão confidenciais e seu nome será mantido em sigilo. Contudo, elas poderão ser divulgadas em discussão com outros profissionais, ou ainda, usadas para ilustrar apresentações e publicações científicas. Assegura-se que você terá plena liberdade em se recusar a participar da pesquisa ou retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma por parte da pesquisadora, docentes ou instituição, isto é, você deve se sentir inteiramente livre para participar ou não da pesquisa.

A pesquisadora assegura que você terá o direito a respostas de qualquer pergunta ou esclarecimento de qualquer dúvida sobre os procedimentos e outros assuntos relacionados com o estudo, através de seu contato à Al. Octávio Pinheiro Brisolla, 9-75 (Departamento de Fonoaudiologia, FOB/USP) pelo telefone (14) 3235-8332 ou pelo e-mail lopesimone@usp.br/deborah.rosa@usp.br. Caso você queira apresentar reclamações/denúncias em relação à sua participação no estudo, poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa em Seres

Humanos, da FOB USP, pelo mesmo endereço acima, na sala do prédio da Pós-Graduação, pelo telefone (14)3235-8356 ou pelo e-mail: cep@fob.usp.br

Rubrica do Pesquisador Responsável:

Rubrica do Participante da Pesquisa :



Universidade de São Paulo Faculdade de Odontologia de Bauru

Departamento de Fonoaudiologia

Pelo presente instrumento que atende às exigências legais, o Sr. (a) _____, portador da cédula de identidade _____, após leitura minuciosa das informações constantes neste TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO, devidamente explicada pelos profissionais em seus mínimos detalhes, ciente dos serviços aos quais será submetido, não restando quaisquer dúvidas a respeito do lido e explicado, firma seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO concordando em participar da pesquisa proposta. Fica claro que o participante da pesquisa, pode a qualquer momento retirar seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO e deixar de participar desta pesquisa e ciente de que todas as informações prestadas tornar-se-ão confidenciais e guardadas por força de sigilo profissional Art. 13º do Código de Ética Fonoaudiológico. Por fim, como pesquisador(a) responsável pela pesquisa, comprometo-me a cumprir todas as exigências contidas no item IV.3 e IV.4 (se pertinente) da resolução do CNS/MS nº 466 de dezembro de 2012.

Por estarmos de acordo com o presente termo o firmamos em duas vias (uma via para o participante da pesquisa e outra para o pesquisador) que serão rubricadas em todas as suas páginas e assinadas ao seu término.

Bauru, SP, 01 de Abril de 2019.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Fga. Deborah Cristine Bonetti Rosa

O **Comitê de Ética em Pesquisa – CEP**, organizado e criado pela **FOB-USP**, em 29/06/98 (**Portaria GD/0698/FOB**), previsto no item VII da Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde (publicada no DOU de 13/06/2013), é um Colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

Qualquer denúncia e/ou reclamação sobre sua participação na pesquisa poderá ser reportada a este CEP:

Horário e local de funcionamento: Comitê de Ética em Pesquisa

Faculdade de Odontologia de Bauru-USP - Prédio da Pós-Graduação (bloco E - pavimento superior), de segunda à sexta-feira, no horário das **13h30 às 17 horas**, em dias úteis.

Alameda Dr. Octávio Pinheiro Brisolla, 9-75

Vila Universitária – Bauru – SP – CEP 17012-901

Telefone/FAX(14)3235-8356 e-mail: cep@fob.usp.br

Rubrica do Pesquisador Responsável:

Rubrica do Participante da Pesquisa :

Al. Dr. Octávio Pinheiro Brisolla, 9-75 – Bauru-SP – CEP 17012-901 – C.P. 73
e-mail: cep@fob.usp.br – Fone/FAX (0xx14) FAX (0xx14) 3235-8356
<http://www.fob.usp.br>

ANEXO C - Escala para Autoavaliação do Falar em Público – SSPS

Escala para Auto-Avaliação ao Falar em Público (SSPS) – Versão para o português

Escala para Auto-Avaliação ao Falar em Público

Tradução e adaptação para o português: Crippa JAS, Osório F, Graeff FG, Zuardi AW, Pinho M, Busatto GF, Chaves M, Loureiro SR (2004)

Por favor, imagine as coisas que você costuma pensar sobre si mesmo, quando se encontra em alguma situação em que tenha que falar em público. Tendo em mente essas situações, até que ponto você concorda com as afirmações a seguir? Por favor, dê uma nota de 0 (se você discorda totalmente) a 5 (se você concorda inteiramente com a afirmação)

1. O que tenho a perder? Vale a pena tentar	0	1	2	3	4	5
2. Sou um fracasso	0	1	2	3	4	5
3. Esta é uma situação difícil, mas posso dar conta dela	0	1	2	3	4	5
4. Um fracasso nesta situação seria mais uma prova de minha incompetência	0	1	2	3	4	5
5. Mesmo que não dê certo, não é o fim do mundo	0	1	2	3	4	5
6. Posso dar conta de tudo	0	1	2	3	4	5
7. Qualquer coisa que eu disser vai parecer bobagem	0	1	2	3	4	5
8. Acho que vou me dar mal de qualquer jeito	0	1	2	3	4	5
9. Em vez de me preocupar, poderia me concentrar no que quero dizer	0	1	2	3	4	5
10. Eu me sinto desajeitado e tolo, certamente eles vão notar	0	1	2	3	4	5

Copyright Stefan G. Hofmann.

ANEXO D - Questionário para Avaliação da Apostila**Questionário de avaliação por profissionais Adaptação do Suitability Assessment of Materials (SAM) (DOAK; DOAK; ROOT, 1996)**

Identificação do Avaliador	
Nome:	
Profissão:	Tempo de experiência na área:
Data da avaliação:	

INSTRUÇÕES

Leia atentamente o guia informativo. Em seguida, analise o instrumento educativo, marcando um "X" em um dos números que estão na frente de cada afirmação. Dê sua opinião de acordo com a abreviação que melhor represente seu grau de concordância em cada critério abaixo:

2-Adequado, 1- Parcialmente Adequado, 0- Inadequado

1. Conteúdo

O objetivo é evidente, facilitando a pronta compreensão do material.	2	1	0
O conteúdo aborda informações relacionadas a habilidades comunicativas que ajudam os universitários a melhorarem seu desempenho nas apresentações.	2	1	0
A proposta do material é pertinente aos objetivos, para que o leitor possa compreender e aplicar em si mesmo.	2	1	0

2. Linguagem

O nível de leitura é adequado para a compreensão do leitor.	2	1	0
O estilo apresentado facilita o entendimento do texto.	2	1	0
O vocabulário utiliza palavras adequadas.	2	1	0
A compreensão é alcançada sem a necessidade de intervenção de um especialista na área para explicar.	2	1	0

3. Ilustrações Gráficas

A capa atrai a atenção e retrata o propósito do material.	2	1	0
As ilustrações apresentam mensagens visuais fundamentais para que o leitor possa compreender os pontos principais sozinho.	2	1	0

4. Motivação

Ocorre interação do texto e/ou das figuras com o leitor. Levando-os a resolver problemas, fazer escolhas e/ou demonstrar habilidades.	2	1	0
Os padrões de comportamento desejados são explicados, sendo exemplificados e/ou bem demonstrados.	2	1	0
Existe a motivação à auto efetividade, ou seja, as pessoas são motivadas a aprender por acreditarem que as técnicas e tarefas são factíveis.	2	1	0

5. Adequação Cultural

O material é culturalmente adequado à lógica, linguagem e experiência do público-alvo.	2	1	0
Apresenta imagens e exemplos adequados culturalmente.	2	1	0

Possibilidade total de escore: 28

Total de escore obtido:

Porcentagem de escore:

Muito obrigada pela avaliação, sua participação foi essencial para o desenvolvimento dessa dissertação!