

Comunicar em Ambiente – como fazer passar a mensagem em função dos públicos-alvo? Como conseguir boa adesão a eventos/atividades e projetos?

NOTAS PARA REFLEXÃO, Elisabete Alves, Serviço Educativo – Educação e Ambiente, Fundação de Serralves

Para quem comunicar? O que comunicar? Como comunicar?

Diferentes perspetivas teóricas e metodológicas orientam para a descrição e compreensão dos processos e resultados de aprendizagem. A escolha da perspetiva a adotar traz consigo implicações teóricas e práticas, obrigando a um posicionamento quer face à epistemologia – a natureza do conhecimento, quer face às teorias de aprendizagem - a forma como as pessoas aprendem. A forma como se entende a natureza do conhecimento determina a forma como se entende a pedagogia, e determina a metodologia a adotar.

Lev Semionovitch Vygotsky (1896 - 1934) foi pioneiro na noção de que o desenvolvimento intelectual das crianças ocorre em função das interações sociais, dando origem à teoria conhecida como “Interacionismo social” ou “Interacionismo simbólico”, teoria que vem posteriormente a dar origem ao “Construtivismo social”.

O “Construtivismo” ou “Construtivismo social” é uma das correntes teóricas que deriva das teorias da epistemologia genética de Jean Piaget e da pesquisa sócio histórica de Lev Vygotsky.

Vigotsky parte da premissa que o desenvolvimento cognitivo não pode ser entendido sem referência ao contexto social, histórico e cultural no qual este ocorre, constituindo a asserção de que os processos mentais superiores do indivíduo (pensamento, linguagem, comportamento volitivo) têm origem em processos sociais, um dos pilares da teoria de Vigotsky. Para este autor, «não é por meio do desenvolvimento cognitivo que o indivíduo se torna capaz de socializar, é na socialização que se dá o desenvolvimento dos processos mentais superiores». A conversão de relações sociais em funções mentais superiores não é direta – é mediada, e essa mediação inclui o uso de

instrumentos e signos. As sociedades criam instrumentos e sistemas de signos; através da apropriação destas construções sócio históricas e culturais, via interação social, o sujeito desenvolve-se cognitivamente. A unidade de análise de Vigotsky não é o indivíduo, nem o contexto, mas a interação entre eles. É nesta interação que o indivíduo passa a compartilhar significados já aceitos no contexto social em que se encontra.

Nesta concepção, o conhecimento não visa atingir a verdade absoluta, ou representar o real tal como ele é, pois o conhecimento é diferente para cada indivíduo. O sujeito do conhecimento está constantemente a modelar as suas ações e operações conceituais com base nas suas experiências. O próprio mundo sensorial com que se depara é um resultado das relações que se mantêm com este meio, de atividade perceptiva para com ele, e não um meio que existe independentemente.

O educador que opera com este referencial em mente parte do princípio que o visitante já tem um conhecimento de mundo — relacionado direta ou indiretamente aos temas e objetos observados—, e que é necessário dialogar com esse conhecimento para construir uma boa visita. Estas visitas seguem um modelo participativo, capaz de gerar um verdadeiro diálogo entre o educador e o visitante. Para conseguir construir esse tipo de visita, o educador deve ter uma formação sobre os conteúdos específicos, assim como sobre a pedagogia em espaços culturais.

Três são as características fundamentais do educador / comunicador / mediador:

1. Solidez de conhecimento – técnico ambiental e técnico educacional
2. Honestidade e coerência na mensagem e da pessoa que passa a mensagem
3. Disponibilidade, empatia e relação com o público-alvo

Cada tipo de público tem uma maneira diferente de perceber a experiência da proposta educativa, e quanto mais a instituição conhecer seu público, mais focada e com maior poder de diálogo será construída a ação educativa.

Os perfis-tipo de público incluem:

- a) Público infantil
- b) Famílias
- c) Escolas
- d) Portadores de deficiência
- e) Adultos
- f) Seniores

Para começar é preciso compreender que não é possível transmitir/passar conhecimento. Pode-se transmitir/passar informação, mas o conhecimento, que é aquilo que a pessoa consegue fazer com a informação, só pode ser estimulado. Mas podemos conduzir a experiência da pessoa através da forma como apresentamos a informação, de modo a apoiar a transformação interior na pessoa que resulta na aquisição de conhecimento – informação que se torna operacional e útil. E que trás, a mais das vezes, felicidade. Como conduzir a experiência do nosso público que modo a dar-se a «magia»? Do ponto de vista da comunicação, trata-se de um processo psicológico, fundamentalmente, sendo que conhecer algumas características chave do público-alvo ajuda.

Implica, assim e do ponto de vista psicológico, a disponibilidade e a habilidade para criar empatia e conexão com o público.

Para tal, todo o educador/comunicador precisa de se conhecer bem a si, no sentido de:

- Estar maduro na sua capacidade de se relacionar com tolerância e respeito pela diferença
- Possuir uma coerência pessoal entre aquilo que é e aquilo que professa em termos de mensagem
- Ter a capacidade de empatia, de se identificar um pouco com a criança, jovem ou adulto que tem diante de si.

No que toca a características chave do público-alvo, é importante ter em mente:

Relativamente às crianças, estas nascem com 2 capacidades que não devemos nunca esquecer:

- Curiosidade insaciável – devemos, pois, oferecer à criança uma variedade de experiências para provocar mais curiosidade, começando pelos sentidos e depois usando ideias quando a criança já faz perguntas e responde. Numa fase inicial, devemos sempre responder, sendo que mais tarde devemos guiar a criança a encontrar a resposta dando informação e fazendo mais perguntas. Manter as crianças interessadas e ávidas de «mais» é fator essencial no sucesso da atividade. É preciso estar atento aos gestos e olhares e procurar ouvir as crianças, por mais desafiante que possa parecer. Tentar ganhar a sua confiança, conquistar a sua atenção e fascínio.

- A criança conhece a cultura pelo adulto. É na relação com os adultos que as crianças se constroem socialmente. Existe portanto a tendência na criança para reconhecer heróis/ídolos: as crianças olham para os pais, para os educadores e outros adultos-referência como «deuses». Instintivamente observam-nos atentamente, constantemente, e absorvem tudo, replicando por imitação: inclusive tendências negativas como temperamento violento ou depressivo. Devemos pois dar às crianças os melhores exemplos para imitar, pessoalmente, desde logo e também através de histórias.

- Para uma criança, brincar é condição da aprendizagem. Isso quer dizer que os espaços fundamentalmente interativos proporcionam um ambiente lúdico, no qual ela pode manipular, observar e experimentar os objetos, estimulando a sua curiosidade e facilitando a sua aprendizagem.

- Para a compreensão de determinado assunto ou prática, a criança deve entrar em contato com o tema específico diversas vezes. Sabendo disso, é bom escolher um ponto-chave na atividade educativa a ser trabalhado em vários momentos, com abordagens diferentes. Utilizando essa estratégia, podemos ampliar as possibilidades de registo sensível da experiência.

No que toca à experiência educativa em família, é preciso ter em mente que as famílias procuram, ao mesmo tempo, uma atividade de lazer e uma atividade educativa. Vários pais dizem que a escolha desse programa se relaciona com o fato de os filhos poderem, além de se divertir, aprender algo. A família tem um papel fundamental na criação dos hábitos de visita a centros culturais. Por seu lado, a proposta educativa pode também constituir um momento de nutrição e aprofundamento das relações familiares, através da partilha da experiência, no «fazer em conjunto». Uma proposta educativa pode fomentar a discussão daquilo que se vê e/ou faz, partilhando um conjunto de valores, vocabulários, compreensões e pressupostos. Entre as famílias, podemos encontrar diferentes tipos de comportamento — desde pais que apenas observam seus filhos de longe até aqueles que executam todas as tarefas por eles. Para responder a todas essas possibilidades, é interessante que os educadores disponibilizem informações tanto para os adultos como para as crianças, pois, assim, os pais que desejarem podem “explicar-lhes” algo.

Relativamente às escolas, esta constitui provavelmente o segmento de público que mais procura as propostas educativas de modo sistemático, organizado e com objetivos muito definidos. Por isso se torna fundamental a criação de canais e formatos de comunicação efetivos entre a equipa de educadores da instituição cultural e os professores que lideram os projetos educativos das suas turmas.

Um programa educativo consistente, com pontes curriculares identificadas claramente, é um elemento fundamental e diferenciador para centros culturais.

O que é importante saber sobre este grupo:

- Não desconsiderar a excitação em relação à visita; para muitos, essa é a primeira e, muitas vezes, única visita que farão a uma instituição cultural.
- Tentar estabelecer uma relação de parceria com o professor que acompanha a turma. Ele pode ser um aliado, tanto na disciplina do grupo quanto na apreensão de informações sobre suas características.

- Não desconsiderar os vínculos afetivos entre os alunos. Pelo contrário, tentar valorizar essa possibilidade durante a visita, promovendo momentos de conversa e troca de informações entre eles.
- É fato que, em muitos casos, há uma procura curricular por parte da escola em relação à visita, que deve ser explicitada e levada em consideração. Isso é um fator a mais para justificar o conhecimento prévio dessas interconexões, tanto pelo professor quanto pelo educador, facilitando a exploração dos temas e debates durante a visita.
- É importante lembrar que impor uma lógica diretiva ao grupo pode empobrecer a visita. Os alunos valorizam e são estimulados pelo fato de poderem fazer suas escolhas: escolher o percurso, em que locais se deter mais tempo, que textos ler, o que perguntar etc. Valorizar esse comportamento é dar significado emocional e cognitivo à visita a esses espaços.

Relativamente aos **públicos portadores de deficiência**, é necessário considerar eventuais barreiras.

As barreiras físicas dificultam ou impossibilitam o acesso do visitante portador de deficiência ao espaço cultural. Podem ser escadas, ou falta de alternativas a elas, corredores estreitos, portas, altura inadequada de balcões, mesas, textos e vitrines, entre inúmeras outras.

As barreiras sensoriais, por sua vez, dificultam ou impossibilitam a comunicação. Podem aparecer como ausência de informação, de escrita em braile ou de tradução para linguagem gestual. É fortemente recomendado por profissionais da área criar experiências táteis como maquetes, miniaturas, obras em relevo e toque de esculturas.

Já as barreiras atitudinais referem-se à inclusão de pessoas com deficiências físicas e sensoriais na sociedade como um todo, como também nos espaços que promovem a cultura. As equipas dos espaços culturais e, principalmente, os seus educadores, devem ser preparados para conviver com a diversidade. Para ultrapassar essa barreira, a própria instituição deve promover ações de sensibilização e consciencialização sobre as diferenças existentes na sociedade. Tanto os educadores como toda a equipa devem estar bem

instruídos em como se relacionar, conduzir e orientar este público dentro das instituições.

A ida a um espaço cultural é, para o **visitante adulto**, uma oportunidade para vivenciar diversas experiências cognitivas e afetivas, independente do conhecimento prévio que ele tenha sobre o assunto. Elencamos, a seguir, quatro comportamentos diferentes que o público adulto pode apresentar em contacto com uma situação num espaço cultural:

- para o visitante a experiência é muito mais emotiva do que cognitiva, e tem a ver com a satisfação de estar no espaço em contacto com o que ele oferece;
- o visitante entra em contacto com uma informação rápida graças a uma observação ou à leitura de uma etiqueta;
- o visitante estabelece conexões pessoais, a partir do que foi observado, seja a maneira como funciona a instituição, seja sobre o que observa;
- o visitante compreende conteúdos específicos sobre os assuntos abordados.

As pesquisas revelam que o adulto aprende e gosta de aprender quando vai a um espaço cultural. Entretanto, ele não irá, necessariamente, aprender aquilo que a equipa do centro cultural espera: os conteúdos e temas tratados. As aprendizagens que ocorrem estão, muitas vezes, relacionados a ressonâncias pessoais reveladas pelas coisas observadas, permitindo que o adulto adquira novos conhecimentos sobre o que observou, oferecendo-lhe a possibilidade de se autodescobrir e de reforçar a sua identidade pessoal. A equipa da instituição cultural deve, dessa forma, oferecer as bases intelectuais e a autonomia necessárias para que o visitante adulto faça as suas próprias conexões aquando da visita.

Apesar de alguns fatores limitantes que podem aparecer com a idade — principalmente os relacionados com a mobilidade física — **o adulto sénior** é um público com a mesma capacidade de aproveitamento de uma visita que qualquer outro público adulto. Em relação à mobilidade física, pode ser

conveniente dividir o grupo em alguns subgrupos — dos que têm mais autonomia aos que têm menos. Isso servirá para adequar as necessidades específicas de cada um desses subgrupos. Para alguns, as visitas completas e mais rápidas são ideais; para outros, por exemplo, as parciais, com maior número de paragens e momentos de descanso, são as mais adequadas. Mais do que para qualquer outro público, valorizar suas experiências prévias é fundamental. Quando as perspectivas de futuro são incertas, apoiar-se nas memórias do passado é prática muito comum entre os idosos. Por isso, se uma visita educativa valorizar lembrar o passado e re contextualizar fatos e histórias, ela pode ser muito valiosa para estes grupos. Nesse processo os espaços culturais podem contribuir muito para trabalhar com o lado cognitivo e emotivo deste público.

A equipa externa de educadores/comunicadores/mediadores

Os educadores de espaços culturais são responsáveis por acolher o visitante e fazer com que a sua experiência seja significativa e prazerosa. O seu papel pode ser fundamental para aproximar o público dos temas, objetos, ideias e representações pretendidas. O educador torna-se, então, a “voz” e o “ouvido” da instituição, pois é ele que lida diretamente com o público. É ele quem ouve o que o visitante tem a dizer sobre aquilo que está a observar. É também ele que, por meio das atividades educativas, fala a respeito dos temas tratados e da instituição como um todo.

Dependendo das condições e da estrutura do espaço cultural, os educadores podem ser voluntários, estagiários, trabalhadores ocasionais ou funcionários permanentes; podem trabalhar em período integral ou parcial, todos os dias ou alguns dias por semana. Se por um lado a existência de equipas mistas traz problemas de gestão, por outro oferece riqueza. Mas no meio desta reflexão, uma palavra muito importante para a formação: mesmo com licenciaturas e formações de nível superior, um educador que pretenda atuar num espaço cultural não possui, regra geral, conhecimentos fundamentais para a tarefa que vai exercer. Estes conhecimentos envolvem precisamente a componente de comunicação e educação, salientando-se a extrema importância de se conhecer profundamente quais são as características e necessidades dos

diferentes públicos, além de terem em mente o que é e como acontece a educação em espaços culturais. Como não existem disponíveis cursos de formação para transmitir estas competências – para além de que elas só se adquirem realmente com a prática continuada e a supervisão e avaliação entre pares (normalmente) – esse pode ser um grande desafio para muitas instituições e é por isso que Serralves promove encontros de partilha de práticas continuadas (formação entre pares).

Os encontros que o Serviço Educativo de Serralves dinamiza regularmente pretendem motivar a criação de uma comunidade de práticas com vista à partilha de experiências, à reflexão crítica e à constante interrogação face ao modo de, como equipa, construirmos conhecimento.

Alguns conteúdos e atividades que podem ser trabalhados nesses encontros envolvem:

- Leitura e discussão de textos sobre educação em museus e centros culturais;
- Apresentação e reflexão de experiências educativas realizadas em outras instituições;
- Envolvimento dos educadores em processos de avaliação conjunta das atividades de uns e outros;
- Criação e uso de espaços para partilhar dúvidas e experiências dos educadores;
- Envolvimento dos educadores em pesquisas desenvolvidas no espaço, como pesquisas de perfil de público;

Algumas pistas para reflexão:

- Quem somos e como vemos o mundo;
- Quais as especificidades do trabalho de educador / comunicador / mediador
- Que marcas pessoais imprimimos no nosso trabalho;
- Quais as especificidades do trabalho em contexto não formal de aprendizagem;

Os momentos da atividade educativa

ACOLHIMENTO

O acolhimento na visita educativa é o momento privilegiado para conhecer os visitantes.

- Não esquecer de se apresentar, informando o seu nome e o que faz no centro cultural.
- É muito importante dizer o que vai acontecer na visita, em quanto tempo a visita será feita, se acontecerão atividades e em que momento. Esclarecer o público sobre os momentos da visita ajuda a diminuir sua ansiedade, fazendo com que relaxem e aproveitem melhor o que vai acontecer.

Este é o momento de identificar as principais características do grupo de visitantes: de onde eles vêm? Que idades têm? Quais suas características sociais? O que já sabem sobre a instituição? E sobre seus conteúdos? Estão ansiosos?

DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento da visita, por sua vez, deve ter como foco principal a observação do que está exposto. Utilizar os próprios recursos que o local oferece. O momento da visita deve ser de descoberta de novas informações e de observação. Isso implica que a visita educativa não esteja centrada no discurso do educador nem em explicações extensivas.

CONCLUSÃO

Toda atividade educativa deve ter uma conclusão adequada. Além de agradecer a presença de todos, despedir-se e convidá-los a voltarem com a família e os amigos, é importante revisitar os assuntos abordados.

O que implica uma atividade educativa e como se estrutura

Planear e orientar uma atividade implica criar, como vimos, uma estrutura com introdução, desenvolvimento e conclusão, tendo em conta vários passos a dar com um fim em vista.

Deve, mais do que explicitar a sequência de atividades, estruturar um eixo orientador. Deve incluir a identificação de conteúdos de aprendizagem, atividades a realizar, duração das tarefas/atividades e identificação de recursos necessários. A organização parte do fim em vista/resultados esperados, sendo estes que vão orientar a escolha das tarefas/atividades a realizar. As seguintes questões podem ajudar: o que é que os participantes devem saber antes de participarem na atividade? Que novos conteúdos serão introduzidos pelo educador? Que conteúdos os participantes irão desenvolver em autonomia? Como é que os participantes vão aprender os conteúdos e desenvolver as capacidades necessárias? Que tarefas são necessárias?

MODELO DOS 5 «E'S» (Biological Science Curriculum Study – BSCS))

ENGAGE

Os participantes tomam contacto e reconhecem o objetivo da tarefa/atividade proposta. Os participantes estabelecem relações entre conhecimentos e experiências passadas e presentes, são motivados para o trabalho a realizar e acordam no formato organizacional a adotar para o trabalho que vão desenvolver. Os participantes, com o educador, a partir de observações e outras estratégias que estimulem o interesse, curiosidade, ou o reconhecimento de necessidade/utilidade para os participantes, identificam uma questão ou um problema.

EXPLORE

Nesta fase, os participantes envolvem-se diretamente com os fenómenos/materiais, o que lhes permite o desenvolvimento de conhecimento

experimental sobre o assunto. Organizados em grupos/equipas, os alunos desenvolvem um conhecimento comum a partir dos processos de partilha e comunicação. O educador atua como um facilitador, providenciando materiais e orientando a experiência e atenção dos alunos. A exploração é um processo de pesquisa/investigação orientada.

EXPLAIN

Verbalização/comunicação da fase experimental no sentido de tornar possível comunicar, falar sobre, partilhar. Isto implica análise lógica, sequenciação das fases. A comunicação é feita entre participantes, com participantes e educador, ou apenas entre o participante e ele mesmo. O trabalho em grupos permite que os participantes se apoiem na validação do entendimento acerca de observações, ideias, questões e hipóteses. A verbalização espontânea dos participantes deve ser apoiada pela introdução, pela parte do educador, de vocabulário específico da temática em estudo. A verbalização/comunicação permite ao educador inferir acerca do grau de compreensão dos participantes relativamente a determinado conceito.

ELABORATE

Os participantes expandem o conhecimento adquirido, relacionam-no com outros conceitos e aplicam-no ao mundo à sua volta. Muitas vezes esta aplicação conduz a novas questões que serão estudadas.

EVALUATE

A avaliação tem um carácter contínuo de processo diagnóstico que informa o educador acerca dos progressos dos participantes.

O que implica então uma atividade orientada?

- mobilizar experiências e saberes;
- valorizar conhecimentos prévios e outros que se vão adquirir;
- aprender alguma coisa fazendo e pensando de modo ativo e dinâmico;
- dar vários passos com um fim em vista;
- ter uma duração pré-determinada;

- ter um orientador e uma dimensão prática muito forte;
- fazer uma planificação prévia (introdução, desenvolvimento, “conclusão”).

O que se exige ao educador/monitor/mediador?

- Conhecer a expressão das várias fases do desenvolvimento das crianças/jovens e as condições para a sua revelação;
- Integrar temáticas transversais relevantes para as faixas etárias do grupo;
- Adequar as propostas aos objetivos traçados;
- Criar um clima de confiança e de autorrealização;
- Mostrar flexibilidade, segurança e rigor;
- Valorizar o imaginário como alternativa ao estereótipo;
- Apoiar e valorizar, nas técnicas escolhidas, a autonomia na concretização;
- Estimular momentos de criação em grupo e de partilha;
- Analisar o processo de trabalho e criar alternativas quando necessário;
- Ter capacidade de autoavaliar a ação realizada;
- Organizar o espaço de ação (antes e depois de cada sessão) e garantir a qualidade dos equipamentos e materiais;
- Saber gerir recursos e limitações.

É fundamental:

- Valorizar conhecimentos prévios (mobilizar experiências e saberes) e outros que se vão adquirir;
- Marcar um ritmo e uma dinâmica;
- Valorizar a flexibilidade e a reflexividade (conversar sobre o trabalho realizado);
- Valorizar diferentes interpretações;
- Criar momentos de apresentação e partilha;
- Observar e analisar comportamentos no decurso da oficina;

Não esquecer

- Fazer perguntas que possam ser respondidas;
- Formular diferentes tipos de perguntas.

As perguntas podem ser sobre factos passados convergentes (com apenas um tipo de resposta), divergentes (com vários tipos de resposta possíveis, estimulando uma discussão) e de julgamento (baseadas nos valores de cada pessoa). Os níveis, por sua vez, podem ir desde a simples nomeação de um objeto, passando pela discriminação, classificação e inferência, até a emissão de julgamentos.

- Lançar mão de analogias e metáforas.
Estabelecer comparações com aquilo que o público já conhece para explicar conceitos e contextos de uso diferenciados. Numa exposição sobre temas científicos utilizar analogias e metáforas com objetos e fenômenos quotidianos pode ser de grande ajuda.
- Ter paciência.
É muito importante criar um ambiente de confiança para que o visitante se sinta à vontade para falar, colocar as suas próprias questões e dialogar com o educador e com os demais visitantes. Outro ponto importante é saber esperar pelas respostas. Deve-se aguardar alguns segundos para que o visitante possa processar a pergunta e pensar numa resposta. Também é importante considerar que nem sempre, nas primeiras perguntas que se fazem, o visitante sentirá confiança suficiente para responder.