

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso



Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Índice:

Introdução	3
Preparar a tua apresentação	5
Especificar objectivos.....	5
Conhecer a tua audiência	6
Estrutura da tua apresentação	8
Começar com um estoiro.....	10
Corpo da tua apresentação	11
Conclusão.....	12
Design de slides efectivos em PowerPoint	14
Fazer a tua apresentação.....	20
Dicas para uma apresentação efectiva	21
Gestão de questões difíceis	23
Bibliografia	27

Introdução

O medo número um das pessoas, antes mesmo do medo da morte, é o medo de apresentar em público.

Independentemente do que se possa dizer, o medo de apresentar em público é extremamente comum – até mesmo os maiores oradores tiveram receio em falar em público. Podes confiar!

Ser capaz de fazer uma boa apresentação pública pode melhorar de forma significativa a tua carreira, ajuda-te a vender a tua ideia ou persuadir sobre o teu negócio.

A seguir apresentamos algumas dicas que te vão ajudar a ultrapassar o medo de uma apresentação pública.

Começamos por ver como funciona a memória humana, depois veremos a preparação da apresentação, aonde analisaremos os objectivos, público-alvo e como estruturar a tua apresentação. No capítulo seguinte, iremos ver como fazer os slides da apresentação em PowerPoint e, por fim, iremos ver as boas práticas e dicas para se fazer uma apresentação de sucesso.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Memória

Apresentadores há que perdem muito tempo dando informações que a audiência já sabe ou irá esquecer.

nos lembramos...

10 % daquilo que lemos

20 % daquilo que ouvimos

30 % daquilo que vemos

50 % daquilo que ouvimos e vemos

70 % daquilo que dizemos e escrevemos

90 % daquilo que dizemos enquanto fazemos

Vinte e quatro horas depois de uma apresentação a nossa memória esquece-se rapidamente. Normalmente nos esquecemos de 75 % daquilo que ouvimos. Então, nós como apresentadores, temos de ver como provocar impacto durante a apresentação.

Lembra-te que a informação é armazenada de maneira diferente e temos de comunicar através de todos os canais disponíveis, especialmente **VAE**:

Visuais	Fotos, Imagens, Logo, Diagramas, Desenhos, Gráficos
Auditivos	Palavras, Música, Som, Pronúncia, Conversa
Emotivos	Emoções, Cheiro, Gosto, Sensações Tácteis, Dor, Conforto

Para além disso, é importante pensar no teu estilo pessoal como apresentador e como te sentes seguro (confortável); lendo, ensinando, demonstrando, envolvendo participantes na discussão.

Preparar a tua apresentação

Antes de abrires o PowerPoint, senta-te e pensa realmente no dia da tua apresentação. Qual o verdadeiro motivo da tua apresentação? Porque é que foste convidado ou te decidiste a fazer a apresentação? O que a audiência espera da tua apresentação? Lembra-te, que mesmo que sejas convidado para partilhar informação, raramente a mera transferência de informação não é um objectivo satisfatório para a tua audiência. Afinal, a audiência poderia sempre ler um livro (ou artigo, resumo, etc. ...) se a transferência de informação fosse o único propósito da reunião, seminário, fórum ou apresentação formal.

Especificar objectivos

Tens de ser claro sobre os objectivos da tua apresentação



Antes de começar, tens de ser claro sobre os objectivos da tua apresentação. Deves definir os teus objectivos em termos de resultado que pretendes atingir em vez do que vais dizer.

Os teus objectivos devem focalizar no que o teu público quer ouvir em vez daquilo que tens para dizer. Se não conseguires ser claro e não poderes especificar os teus propósitos em poucas linhas o teu público nunca ficara esclarecido.

Os objectivos devem cobrir mudanças em **CCA** – Conhecimento, Competências e Atitude. Deves perceber se a tua apresentação é para:

Informar

Instruir

Mudar atitudes

Demonstrar um processo

Motivar

Ter as ideias claras sobre o que pretendes atingir é a chave para uma apresentação efectiva.

O OBJECTIVO DE UMA APRESENTAÇÃO deve determinar o que a audiência vai saber como resultado da apresentação.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Exemplo: se a tua audiência pudesse lembrar de três coisas no final da tua apresentação, o que gostarias que elas fossem?

1. _____

2. _____

3. _____

Conhecer a tua audiência

Antes de começares a escrever o conteúdo da tua apresentação, deves fazer a ti mesmo algumas perguntas básicas:

Quem é a audiência?

- Qual o seu *background* profissional e académico?
- Qual o conhecimento que tem do tema (daquilo) que irás apresentar?
- Quais os seus interesses no tema – para que possas estabelecer o que é importante para eles.
- Qual a dimensão do público?

Qual é o propósito da apresentação?

É para inspirar?

Estão à procura de informação prática concreta?

Querem mais conceitos e teorias do que conselhos?

Porque é que foste convidado? Quais as expectativas que têm de ti?

Aonde é que é a apresentação? Tenta saber tudo sobre aonde e, se é grande como é feito o local, a logística, etc....

Quando será? Tens tempo suficiente para te preparares? Em que hora do dia? Se há outros apresentadores, qual é a ordem (manifesta sempre o desejo de ser o primeiro ou último). Qual o dia da semana? Tudo isso interessa.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Exercício1: Determinar os teus objectivos e conhecer a tua audiência

1. Quem é a audiência da tua apresentação?

2. Quais as suas preocupações em relação ao tópico que irás apresentar?

3. **O que queres que a audiência saiba, seja capaz de fazer, e compreenda no final da tua apresentação?** Completa esta frase em relação com a tua apresentação:

“No final da apresentação eu quero que a audiência

Se não poderes completar os objectivos da tua apresentação numa frase, então provavelmente, o escopo do teu tópico está grande de mais e tens de encurtá-lo.

Estrutura da tua apresentação

“Diz às pessoas o que irás dizer, diz e diz-lhes o que disseste”

Colocar a mensagem junta

O dia após uma apresentação de dez minutos, a média dos membros da audiência dificilmente se lembrará de mais do que um ou dois pontos. Detalhes a mais minam o sucesso da tua apresentação. Para uma apresentação de 20 minutos não deves ter mais do que 3 – 5 tópicos de informação.

A tua apresentação deve estar estruturada à volta desses tópicos, e, embora possa parecer desnecessário, repete sempre esses tópicos pois isso reforça a memória. Se estiveres comunicando 5 pontos importantes guarda o mais importante para o fim.

Estruturar a mensagem

A chave para o sucesso da tua apresentação é listar as ideias que queres apresentar, o *timing*, aonde introduzir exemplos que te ajudam a provar aquilo que queres comunicar, espaços na tua apresentação aonde uma história, humor ou envolvimento do público seria apropriado. Uma boa listagem organizará as tuas ideias numa sequência lógica.

Ao estruturar a tua apresentação considera o seguinte plano:

- Introdução – brevemente, diz qual é o problema ou situação e a tua posição.
- Corpo da apresentação – descreve os teus pontos principais incluindo exemplos. Propõe possíveis acções.
- Revisão e conclusão – faz o sumário da tua argumentação e termina com uma conclusão.

A narrativa da tua apresentação deve conter provas que dêem suporte aos teus pontos usando uma linguagem simples e vivaz. Uma abordagem sistemática de como agrupar a tua mensagem ajuda a assegurar que ela seja facilmente apresentada. Tenta

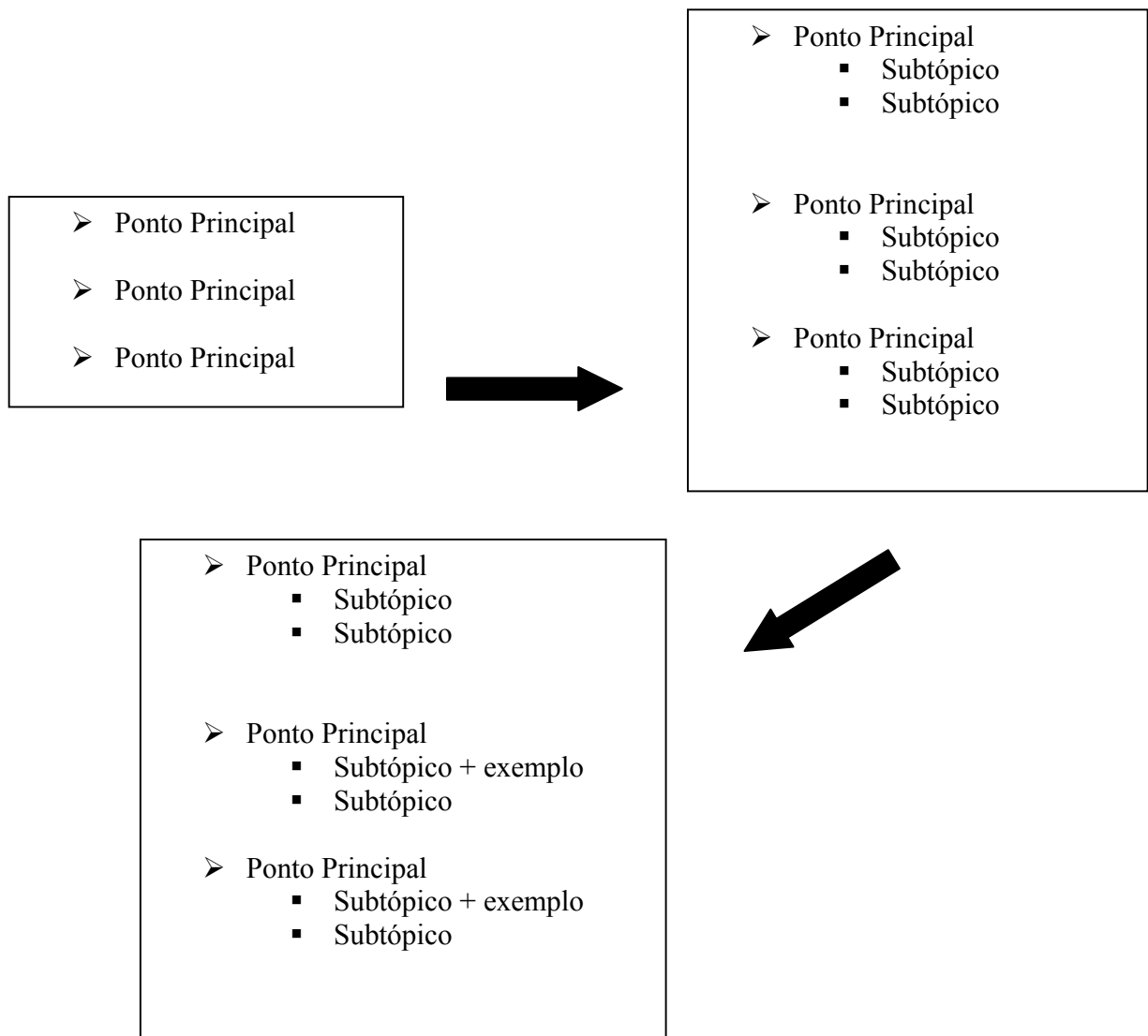
Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

encontrar uma forma de estruturar a tua apresentação de modo que ela seja fácil de seguir. Eis duas formas de como o fazer:

Opção 1:

- 1- Determina o motivo da tua apresentação em relação à tua audiência. O teu propósito é de informar, influenciar ou entretê-la? No caso de algum outro propósito apresenta-lhes opções de modo que possam tomar uma decisão.
- 2- Divide o teu tópico em três grandes partes ou argumentos.
- 3- Subdivide os teus tópicos principais em subtópicos.
- 4- Procura provas para sustentar os teus subtópicos.

Por exemplo,



Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Opção 2:

Se estiveres a fazer uma apresentação sobre uma situação que acreditas deva mudar, a tua estrutura pode seguir o plano dos **4 Ps**:

Posição – descreve a presente situação (exemplo moral baixo entre os empregados).

Problema – Descreve os efeitos da situação na organização (absentismo, falta de motivação, rumores). Ou descreve os motivos porque a audiência deveria estar interessada no tópico.

Possibilidades – avalia soluções alternativas e os seus prós e contras (ex. incremento de salário, formações, sistema de promoção).

Proposta – recomenda uma alternativa ou outra para solucionar o problema.



Começar com um estoiro

Lembra-te do ditado “a primeira impressão é que fica”, então a tua introdução deve ajudar a estabelecer alguma forma de credibilidade e relação entre ti e a tua audiência. Deve atrair a atenção da tua audiência.

Alguns dos elementos da introdução são: boas-vindas, cortesias, introduções, propósitos da tua apresentação, como é que as questões serão geridas, o que esperas da audiência. Se preparas algo de escrito para distribuir no final é o momento oportuno de o dizer, assim, a audiência sabe o que esperar.

A introdução deve também incluir uma **revisão** da estrutura da tua apresentação. Em outras palavras, a tua introdução deverá dizer à tua audiência os teus pontos principais em ordem. Exemplo: hoje vou falar-vos das boas práticas de liderança na nossa organização. Especificamente, irei explorar os três atributos mais importantes que penso contribuem para uma boa liderança – visão, criatividade e humildade.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Podes atrair a atenção da tua audiência de várias formas:

Com notícias

Um facto

Uma questão

Drama

Uma história ou anedota

Silêncio

Corpo da tua apresentação

O corpo da tua apresentação deve constituir 80% do teu tempo de apresentação e entrega da tua mensagem. Pesquisa demonstram que embora as nossas atenções comecem alto, normalmente caem ligeiramente depois de 10 minutos da apresentação (atinge o seu ponto mais baixo depois de 30 minutos numa apresentação de 40 minutos) e começa a subir novamente nos últimos cinco minutos. Então segue que:

- 1- Uma apresentação curta de cerca de 20 a 30 minutos contém uma grande percentagem de atenção. Não tentes meter muita informação que será contraproducente.
- 2- Os teus pontos mais importantes devem ser dados no início e fim.
- 3- Deves dar muita atenção ao VAE no corpo principal da tua apresentação. Tens de fazê-la interessante: usa imagens, factos surpreendentes, histórias ou anedotas e questões, desenhos. Reforça a tua mensagem com provas, como por exemplo, referências sobre o que os outros disseram, provas factuais, figuras, provas visuais.
- 4- “Diz-lhes, diz-lhes, diz-lhes” pode parecer repetitivo para ti, mas o teu objectivo é que a mensagem passe.
- 5- Sinaliza e sumaria para ajudar a tua audiência a seguir aonde estás, ver o link entre os teus pontos e onde estás a dirigir.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Conclusão

Assim como a introdução é a primeira impressão, a conclusão é a última impressão da audiência. Uma conclusão efectiva irá:

- Sinalizar o final da apresentação
- Reforçar a mensagem residual (a tua última chance de reformular a tua mensagem chave à tua audiência)
- Recolher pontas perdidas
- Pode haver necessidade de ligar com pontos já ditos
- Clarificar as acções necessárias
- Dar um sentido de conclusão

Usa a tua conclusão para rever pontos. Referir à tua abertura poderá ser uma opção de como fazer-la. Assim como o início da tua apresentação, a tua frase de conclusão deverá deixar a atenção da audiência em alta. Pensa numa história, uma frase ou questão que possas usar.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Exercício dois: agrupar a mensagem

- Prepara a tua mensagem, lista os principais pontos, os subtópicos (ou pontos secundários) e exemplos e provas para sustentar a tua mensagem. Não precisas de te preocupar com o momento da apresentação agora, somente nos pontos a fazer.

Começa com um estoiro!

- Como irás atrair a atenção da tua audiência?

O corpo

- Que exemplos podes encontrar para reforçar os pontos chave da tua apresentação?

Conclusão

- Como é que irás deixar uma impressão final e deixar a tua audiência?

Lista as quatro piores questões que a tua audiência pode fazer-te e como as responderias.

Design de slides efectivos em PowerPoint

1. Slides simples



Simples não quer dizer incapaz. Simples pode ser difícil para o apresentador, mas, será altamente apreciado pela audiência. Simplicidade será mais desafiante e trabalhoso para ti, pois, terás de pensar muito bem o que incluir nos slides e o que deixar de fora.

O PowerPoint usa slides com orientação horizontal. O software foi feito como um meio conveniente de mostrar informação gráfica para ajudar o apresentador e **servir como um recurso**. Os slides não são as estrelas da tua apresentação (a estrela, é claro, é a tua audiência). As pessoas vieram para te ver e ouvir e serem informadas ou transportadas (ou ambos) pela tua mensagem. Não deixes a tua mensagem e a tua habilidade serem ofuscadas pelos teus slides. Nada nos teus slides deve ser supérfluo, nunca.

Os teus slides devem estar cheios de espaços vazios. Não enchas os teus slides com logos ou gráfica desnecessária que não contribuem para uma melhor compreensão da tua mensagem. Menos coisas nos teus slides, mais potente será a tua mensagem visual.

2. Limita as marcas de numeração & texto

A tua apresentação é para o benefício da audiência. Entediando a audiência com marcas de numeração ponto por ponto é de muito pouco benefício para eles. Isso leva-nos ao problema do texto. Os melhores slides podem nem ter texto. Isto pode parecer estranho dado a dependência do texto nos slides hoje em dia, mas os melhores slides

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

de PowerPoint serão virtualmente sem sentido sem a tua narração (isto é sem ti). Lembra-te que os slides servem para apoiar o apresentador, não para fazê-lo supérfluo.

Muitas pessoas dizem algo assim: “Desculpa, perdi a tua apresentação. Ouvi dizer que foi muito boa. Podes mandar-me os slides da apresentação?” Mas se forem bons slides serão de pouca utilidade sem ti. Em vez de mandar uma cópia da tua apresentação é sempre melhor preparar um documento escrito com os pontos principais do conteúdo da tua apresentação. As audiências são muito melhor servidas se receberem um documento escrito **após** a apresentação do que fornecendo os teus slides. Se tiveres um documento escrito preparado para entregar no final da tua apresentação, não terás grandes necessidades de meter muito texto na tua apresentação.



This slide is not unusual, but it is not a visual aid, it is more like an "eye chart."



Try to avoid text-heavy (and sleep-inducing) slides like this one.



Aim for something like this simple slide above.



And this is even better..

Vamos falar disso mais à frente mas, por favor, lembra-te de nunca virar as costas para a audiência e ler o texto assim como está no slide.

3. Limita as transições & animações

Usa as transições e animações com muito cuidado. Animações como as marcas de numeração, não devem ser feitas em todos os slides. Alguma animação é boa coisa,

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

mas tenta limitar ao mais subtil e profissional. Uma simples “de esquerda para direita” (do menu “animações”) é bom para marcas de numeração mas um “Move” ou “Fly”, por exemplo, é muito lento e cansativo.

Para as transições entre os slides, não uses mais do que dois ou três tipos e não uses efeitos de transição entre todos os slides.

4. Usa grafismo de alta qualidade

Usa grafismo de alta qualidade incluindo fotografias. Podes fazer as tuas fotos de alta qualidade com a tua máquina fotográfica digital, ou usar serviços disponíveis on-line que fornecem imagens. Não tentes apanhar uma imagem com baixa resolução e tentar metê-la nos teus slides.

Não uses os clip arts do PowerPoint. Não faças isso pois estando essas imagens incluídas no software de certeza já foram vistas milhares de vezes antes. É claro que há excepções. Nem todos os clip arts do PowerPoint são vulgares, portanto tenta tomar cuidado na escolha.

5. Usa um tema visual, mas, não do PowerPoint

Vais necessitar claramente de um tema visual para a tua apresentação, mas a maior parte dos modelos do PowerPoint são sobejamente conhecidos. A tua audiência espera uma apresentação única com conteúdos novos (ao menos para eles), senão porque iriam ver-te apresentar?

Podes fazer os teus modelos com o teu *background*. Podes guardar o file PowerPoint como modelo (.pot) e o novo modelo irá aparecer ao lado dos outros modelos do PowerPoint para os teus usos futuros.

6. Usa gráficos apropriados

Pergunta sempre a ti mesmo: “Quantos detalhes preciso?”. Os apresentadores são normalmente culpados por apresentarem dados de mais nos seus gráficos. Há várias

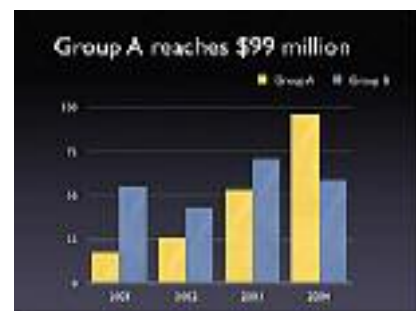
Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

formas de introduzir gráficos nos teus slides; eis algumas coisas que deves ter em mente:

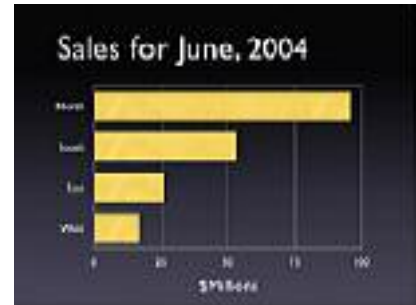
Gráficos circulares. Usados para mostrar percentagens. Limita as parcelas para um máximo de 4-6 e contrasta os mais importantes com cores.



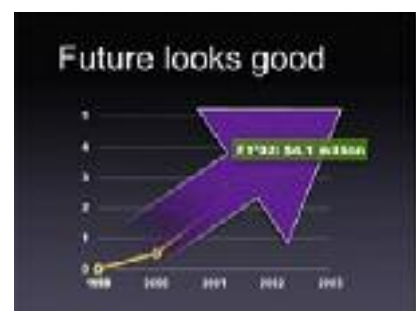
Colunas verticais. Usadas para mostrar mudanças em quantidade ao longo do tempo. Melhor será se limitares as colunas para 4-8.



Barras Horizontais. Usadas para comparar quantidades. Por exemplo, comparando as vendas entre 4 zonas do País.



Linhas. Usadas para demonstrar tendências. Por exemplo, eis um simples gráfico mostrando as tendências de vendas ao longo dos anos. A seta no final está a indicar o ponto: Neste caso o futuro parece bom!



Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

7. Usa bem as cores

As cores invocam emoções. A cor certa pode ajudar a persuadir e motivar. Estudos demonstram que o uso de cores pode incrementar interesse, compreensão e retenção da informação.



Não precisas ser um “expert” nas teorias de cores, mas é bom conhecer um pouquinho sobre a matéria. As cores podem ser divididas em duas categorias: Frias (como azul e verde) e quentes (como laranja e vermelho). Cores frias funcionam melhor no background, pois aparecem como que a afastar-se de nós no background. Cores quentes aplicam-se melhor a objectos no foreground (como o texto), pois dão a impressão que estão a aproximar-se de nós.

Se estiveres a fazer uma apresentação numa sala escura, então um background escuro (azul escuro, cinzento, etc.) com texto branco está muito bem. Mas, se planeares apresentar numa sala com as luzes acesas (o que é altamente aconselhável) então, um background branco com texto a preto ou escuro aparece melhor.

8. Escolhe muito bem as fontes (letras)

As fontes comunicam subtilmente mensagens. Por isso debes escolher deliberadamente as fontes. Usa o mesmo conjunto de fontes ao longo de toda a tua apresentação, e não uses mais do que dois tipos complementares (exemplo Arial e Arial Bold). Tenta saber bem a diferença entre a fonte Serif (ex., Times New Roman) e Sans-Serif (Helvética ou Arial). As fontes Serif foram desenhadas para serem usadas em documentos com muito texto. As fontes Serif são de fácil leitura quando forem de tamanho pequeno, mas com a projecção tendem a perder a sua resolução. As fontes Sans Serif são normalmente melhores para apresentações PowerPoint. “Independentemente da fonte que usares, vê se o texto pode ser lido do fundo da sala”.

Uma Fonte Serif

Sans Serif

Sans Serif

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Times

Arial Black e Arial

9. Usa audio e vídeo

Usa audio e vídeo quando forem apropriados. Usar vídeo clips para mostrar exemplos concretos promove processamento cognitivo activo, que é a forma natural que as pessoas apreendem. Podes usar vídeo clips no PowerPoint sem sair do programa. Usar um vídeo clip não ilustra apenas melhor o teu ponto, serve também para mudar o ritmo e criar interesse da audiência. Podes usar clips de audio também. Evita no entanto, alguns sons (como aplausos do PowerPoint). O uso de sons e animações supérfluas são uma forma de perder credibilidade perante a tua audiência.

10. Passa algum tempo com as Miniaturas dos slides

De acordo com o princípio de segmentação de teorias multimédia, as pessoas compreendem melhor a informação quando esta é apresentada em pequenas parcelas ou segmentos. Indo para as miniaturas dos teus slides, podes ver o fluxo lógico (progressão) da tua apresentação. Com esta vista podes, eventualmente, decidir dividir um slide em dois ou três slides de modo que a tua apresentação tenha um fluxo e dinâmica mais lógicos. Dessa forma podes notar segmentos desnecessários de informação visual que podem ser removidas e incrementar a clareza visual da tua comunicação.



Fazer a tua apresentação

Praticar! Praticar! Praticar!

Sem prática vais fazer uma apresentação medíocre.

Tens de praticar a tua apresentação, e precisas de praticá-la em voz alta, em pé, e à frente de uma audiência, se possível, a tua família ou à frente de uma parede (melhor do que o espelho). Pensando simplesmente nas tuas palavras não te dará a ideia de como será quando disseres mesmo as palavras.

É importante também que escutes a tua própria voz. É difícil de perceber se precisas de alentar, falar mais alto, ou não dizer “um” “ah” se nunca não praticares a tua apresentação em voz alta.

Para além disso, tens de praticar como te posicionarás à frente da tua audiência e como terás os teus braços enquanto estiveres a falar. Tenta sempre eliminar excessos de movimentos que podem distrair a audiência.

Quando usares o PowerPoint – pratica com os slides para o timing e familiaridade.

Dicas para uma apresentação efectiva

1. Mostra a tua paixão

Se tivesse só uma dica a dar-te, seria de ser apaixonado pelo teu tópico, e deixar esse entusiasmo sair fora. Sim, precisas ter bom conteúdo. Sim, precisas de slides bem desenhados. Mas, se não tiveres paixão e acreditares naquilo que estás dizendo de nada servirão. O que separa os apresentadores medíocres daqueles de classe mundial é a habilidade de criar uma ligação com a audiência de uma forma honesta e apaixonante. Vai com confiança, deixa a tua paixão sair fora para que todos a vejam.

2. Começa forte

Já ouviste isso antes: A primeira impressão é poderosa. Acredita nisso. Os primeiros 2-3 minutos da tua apresentação são os mais importantes. A audiência quer gostar de ti e vai dar-te alguns minutos de oportunidade para criar engajamento – não percas a oportunidade. Muitos apresentadores falham no início, pois perdem tempo dando muita informação supérflua sobre a sua história pessoal/profissional, etc.

3. Que seja breve

Os seres humanos têm uma paciência muito limitada quando devem estar passivamente ouvindo uma pessoa. A atenção da audiência é grande no início e também quando disseres algo como “em conclusão...” Esta é uma condição humana natural. Então, se tiveres 30 minutos para a tua apresentação, acaba em 25 minutos. É melhor deixar a audiência querendo mais (de ti) do que deixá-la a sentir que já tiveram demais a tua presença.



4. Mantém um bom contacto visual

Tenta manter contactos visuais com indivíduos, em vez de varrer visualmente o grupo. Como estarás usando um computador, nunca vais precisar virar as costas para ver a projecção atrás de ti. Uma maneira certa de perder a tua audiência é virares as costas

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

para ela. E, enquanto estiveres mantendo um grande contacto visual, não te esqueças de sorrir. Um sorriso pode ser muito poderoso.

5. Lembra-te da tecla “B”

Se pressionares a tecla “B” enquanto os teus slides PowerPoint estiverem passando, o ecrã ficará branco. Isto é útil se precisares mover o tópico que estás apresentado no slide. Quando estiveres pronto a continuar basta pressionar outra vez a tecla “B” e a imagem reaparece.



6. Luzes acesas

Se estiveres falando numa sala de reuniões ou sala de aula, a tentação é de apagar as luzes para que os slides apareçam melhor. Mas tenta o compromisso de ter as luzes acesas embora os slides possam parecer mais foscos. Fechando as luzes para além de induzir a dormir, põe todo o foco na projecção. A audiência deve ver-te mais do que o ecrã de projecção. Os videoprojectores de hoje são claros o suficiente para manteres as luzes acesas.

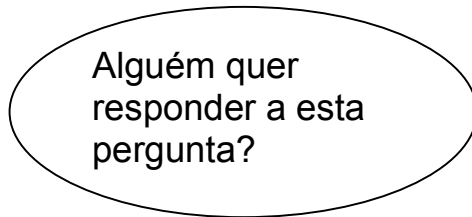


7. Sê cortês, gracioso & profissional o tempo todo

Quando um membro da audiência faz uma pergunta ou faz um comentário, debes ser gracioso e agradecer pelo input. Mesmo se alguém estiver a ser difícil, tens de ser todo o momento cortês e profissional. Sê um “Gentleman” ou uma “Signora” lidando com esses indivíduos. Lembra-te da tua reputação, e, mantém-te sempre gracioso mesmo com as audiências mais desafiadoras.

Gestão de questões difíceis

Ao responder às questões, deves primeiro tentar compreender efectivamente o que foi perguntado ou qual a preocupação da pessoa antes de responder.



Por exemplo, uma pessoa pode fazer uma pergunta simples como, “Quando pode implementar isso?” Podes partir respondendo depressa “amanhã, sem problemas.” No entanto, amanhã pode não ser uma opção viável a nível de custo benefício, e, sabes que terás de te esforçar para consegui-lo. Mas essa informação pode até não ser o que a pessoa estava tentando perceber. A pessoa podia estar a perguntar somente para saber quanto tempo é necessário para implementar.

O modelo de gestão de questões difíceis é um processo para ajudar-te a gerir efectivamente as questões das pessoas. Tem cinco passos: encorajamento, questionamento, a confirmar, a responder, e, a verificar.

Passo Um: Encorajamento

Encorajamento é o mais importante e difícil passo porque vai contra o que a maioria das pessoas fazem quando sentem que estão a ser “atacadas”: elas defendem-se.

Encorajar não significa, necessariamente, estar de acordo, mas sim usar frases como “diga-me mais”, ou “estou a ouvir”, ou “compreendo”. Tens de te colocar na posição das pessoas que fazem a pergunta. Mesmo que tu estejas a sós com a pessoa ou num grupo, encoraja a pessoa a elaborar as suas preocupações. Foca o teu contacto visual e a tua postura corporal na pessoa.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Os pontos chave a recordar-se durante o encorajamento são:

- Quando tiveres uma dúvida pede à pessoa para dizer outra vez
- Embora o encorajamento seja o primeiro passo, é uma competência que o apresentador tem de usar ao longo de todo o processo de gestão de questões.

Passo Dois: Questionamento

Depois de encorajar a pessoa a expressar-se, faz perguntas para clarificar o problema. Às vezes, o problema real é diferente daquilo que a pessoa exprimiu no início. Então, escuta o que a pessoa está a dizer. Não mostres que estás já a formular uma resposta; atenção à tua linguagem corporal.

Os pontos chave a recordar-se durante o questionamento são:

- Não deves assumir imediatamente que compreendeste o problema. Só depois de teres a certeza de compreender o real problema é que passas para o próximo passo.
- Não ataques com criticismo a pergunta da pessoa e não a examines da mesma forma.
- Continua a encorajar a pessoa durante a fase de questionamento para a manter envolvida.

Passo Três: A confirmar

Tendo a pessoa começado a falar do problema, e, tu pensares de ter entendido qual é o problema real, faz uma verificação com a pessoa para confirmar o entendimento do problema antes de responderes.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Tens de saber o que a pessoa está a pensar – e demonstrar que percebeste – antes de ir para a frente. A regra é simples: Tenta estar seguro do entendimento da questão antes de apresentar uma resolução.

Especificamente, deverias:

- Fazer um sumário daquilo que ouviste
- Verificar o teu entendimento com a pessoa.

Passo Quatro: A responder

Descobrimo a natureza real da questão, estás preparado para responder.

Deves responder à questão especificamente quanto for possível. Questões difíceis e as suas respostas apropriadas, normalmente podem ser classificadas em quatro grandes categorias gerais, que serão listadas em baixo:

Um *desentendimento* – deves clarificar e explicar.

Uma instância de *cepticismo* – deves provar que a tua mensagem é válida através de exemplos, referências, demonstrações e outras provas sólidas.

Uma *mudança* (devolução ou reembolso) – deves mostrar como as vantagens ultrapassam as desvantagens.

Uma verdadeira *queixa* – deves responder com um plano de resposta à queixa

Passo Cinco: A verificar

Verifica com a pessoa que inicialmente pôs a questão para te assegurares que deste a resposta adequada. Se não, inicia o processo outra vez encorajando a pessoa e pondo questões para entender o problema real.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Tens de saber se a questão foi resolvida:

- Pergunta à pessoa directamente se está satisfeita com a resolução.
- Se não, repete os cinco passos do processo.

É muito importante prestar atenção ao contacto visual durante o processo. Se estiveres à frente de um grande grupo e uma pessoa levantar uma questão difícil, foca os teus olhos (tua atenção) na pessoa e ouve atentamente o que ela está a dizer. Encoraja, ouve, foca e confirma aquilo que a pessoa quer, mas depois responde a todo o grupo, não somente à pessoa que pôs a questão.

Inclui todo o grupo na resposta direccionando 25 % do teu contacto visual a quem fez a questão e 75 % ao resto do grupo. Quando fizeres a verificação final, move o teu olhar para a pessoa que levantou a questão originariamente.

Este não é um processo fechado em que se deve passar uma grande quantidade de tempo em cada passo; a chave é encorajar a pessoa a explicar, claramente, qual o problema real antes de responderes.

Como Fazer Boas Apresentações usando PowerPoint como recurso

Bibliografia

Dale Carnegie – Como Falar em Público e influenciar pessoas no Mundo dos negócios. Editora Record, Brasil 2005.

Nancy Marguiles, Christine Valenza – Visual Thinking, Tools for Mapping Your Ideas. Crown House Publishing Company, USA 2005

Stuart R. Levine, Michael A. Crom – O Líder em Você, Como Fazer Amigos, Influenciar Pessoas e Ter Sucesso em um Mundo em Mutação. Dale Carnegie & Associates, Inc - Editora Record, Brasil 2006.

UNICEF, Powerfull Presentations – Presentations Skills Workshop (Outubro 2002).

Bibliografia na WEB

www.garreynolds.com (consultado em Fevereiro de 2007).

www.speechtips.com (consultado em Fevereiro de 2006).

www.speaking.com (consultado em Fevereiro de 2006).

www.soyouwanna.com/site/syws/speaking (consultado em Fevereiro de 2006).

www.greatpublicspeaking.blogspot.com (consultado em Fevereiro de 2007).

www.presentationzen.com (consultado em Janeiro de 2007).

www.bertdecker.com (consultado em Março de 2007).

Blog.guykawasaky.com (consultado em Novembro de 2006).