



CONEXÃO UNIFAMETRO 2020

XVI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

ENTREVISTA COM CLIENTE: ABORDAGEM DA LEITURA COMPORTAMENTAL NO ENSINO DE PROJETO DE ARQUITETURA DE INTERIORES RESIDENCIAL

Simone Menezes Mendes

Docente-Centro Universitário Fametro - Unifametro

simone.mendes@professor.unifametro.edu.br

Germana de Lima Girão Andrade

Docente-Centro Universitário Fametro - Unifametro

germana.andrade@professor.unifametro.edu.br

Área Temática: Prática docente e tecnologias educacionais

Encontro Científico: I Encontro de Experiências Docentes

Introdução:

A técnica acadêmica nas faculdades de arquitetura e urbanismo ensina a elaborar projetos de variadas tipologias arquitetônicas, sobre aspectos ergonômicos, antropométricos e legislativos, soluções estruturais e de uso do solo e mesmo alternativas energéticas e de sustentabilidade, porém de forma geral não prepara o futuro profissional para o relacionamento com o cliente e para o desenvolvimento da empatia profissional-contratante.

Da mesma forma que um médico trata a anamnese do paciente, de forma a descobrir as origens do mal que o acomete e das limitações que o seu estado de saúde impõe, o arquiteto trata a entrevista inicial com o cliente como a ocasião para travar conhecimento com as preferências pessoais e dinâmicas familiares do contratante, as peculiaridades da demanda para a qual será contratado e limitações de orçamento, elementos a partir dos quais elaborará o briefing para orientar o programa de necessidades e desenvolvimento do projeto.

Trata-se de um momento delicado, especialmente em se tratando de arquitetura residencial, quando as informações a levantar envolvem aspectos da intimidade familiar, o que pode parecer invasivo para o cliente se conduzida sem os devidos cuidados, além de inibitório para o profissional inexperiente. Neste aspecto, o uso da leitura comportamental pode fazer grande diferença na interação inicial com o contratante, permitindo a percepção, pelo arquiteto, de informações não-declaradas.

Neste sentido, a disciplina Psicologia Ambiental é ministrada nos semestres iniciais do curso na UNIFAMETRO, posto que é vista como uma preparação para as relações sociais e socioespaciais. A referida cadeira permite a aproximação com aspectos comportamentais, aprimorando a percepção e cognição social através da intersubjetividade em dinâmicas práticas - relação pessoa-pessoa, e sobre o ambiente - relação pessoa-objeto (NOGUEIRA; DE MOURA, 2007).



Objetivos:

Assim, o objetivo do presente artigo é relatar a experiência docente na disciplina de Arquitetura de Interiores, na condução dos alunos em seu primeiro contato com uma situação de complexidade real - a elaboração do projeto de interiores residencial para um apartamento de alto padrão, iniciado a partir do contato interpessoal no momento da entrevista com o contratante (cliente). O exercício envolvia os alunos do sétimo semestre num contexto pragmático de resposta às demandas de um contratante, uma pessoa desconhecida para a qual se desenvolveria o trabalho em várias etapas.

Métodos:

Dessa forma, a primeira fase do trabalho acadêmico iniciou com a preparação para o encontro com o personagem “contratante”, interpretada por uma empresária - cliente da docente da disciplina com aspirações reais à elaboração de um projeto residencial de interiores, que foi entrevistada coletivamente pelos estudantes.

Os alunos foram orientados a elaborar antecipadamente as perguntas e, no momento da entrevista, observar os aspectos relativos à apresentação pessoal, postural, e suas respostas psicofísicas aos questionamentos (WEIL; TOMPAKOW, 1986), de modo a perceber o que o indivíduo comunica através de ações comportamentais e gestuais, especialmente os sinais negativos quanto à invasão do espaço pessoal (HALL, 1989) e as manifestações de apreciação e aprovação.

Após o encerramento da entrevista com o cliente, ainda na sala de aula, a segunda etapa ocorreu em momento entusiástico de troca de experiências entre os discentes, quando foram feitas ponderações sobre os diversos aspectos apreendidos, considerações a respeito da interpretação da personalidade e preferências não pronunciadas, e, em conjunto, elaborou-se o *briefing* - programa de necessidades do projeto.

Na aula seguinte, a terceira fase do exercício foi a elaboração, em duplas, dos painéis semânticos ou *mood boards*, a tradução em imagens das expectativas e personalidade do contratante, e subsequente início da primeira abordagem projetual – o Estudo Preliminar, que em uma situação real, é o primeiro desenho que se mostra ao cliente.

Para o prosseguimento da atividade, seriam apresentados os Estudos Preliminares dos ambientes juntamente com os *mood boards* de cada dupla, em banca julgadora composta pela docente e pelo contratante, com o objetivo de escolher a versão que melhor traduzisse as expectativas do cliente. Após a banca, seria iniciada a etapa final do exercício, que é o Projeto Executivo detalhado, objetivo da disciplina.

Resultados:

Visto que as experiências se deram no semestre 2020.01, na etapa anterior à exposição dos produtos ao cliente, as aulas foram interrompidas em decorrência da decretação do período de isolamento sanitário preventivo, em função da pandemia de COVID-19. Naquele momento, como muitas instituições de ensino em vários lugares do mundo, a UNIFAMETRO rapidamente adaptou suas atividades para a versão remota, ministrando aulas a distância através da plataforma Google, exceção feita às disciplinas práticas do curso, como o caso de Arquitetura



CONEXÃO UNIFAMETRO 2020

XVI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

de Interiores, que não pôde ser finalizada dentro do tempo regulamentar do semestre, ficando temporariamente suspensa.

Com o agendamento do retorno das atividades práticas para os próximos meses, alunos e cliente se mostram ansiosos para a conclusão da atividade e a exibição dos resultados do exercício. Dessa forma, tanto o sucesso da interpretação da entrevista, quanto da análise comportamental serão avaliados então, por ocasião do julgamento que o contratante fará dos diversos projetos a serem apresentados pelos alunos.

Conclusão/Considerações finais:

Não obstante não tenham sido ainda concluídas as atividades da cadeira, os resultados da vivência em um cenário de complexidade real podem ser aferidos pelo entusiasmo com o qual os estudantes abraçaram a proposta, descobrindo que, através de experiências acadêmicas semelhantes podem se preparar adequadamente para o enfrentamento de situações profissionais reais.

Referências:

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**. Petrópolis: Vozes, 1986.

NOGUEIRA, Susana Engelhard; DE MOURA, Maria Lucia Seidl. **Intersubjetividade: perspectivas teóricas e implicações para o desenvolvimento infantil inicial**. Journal of Human Growth and Development, v. 17, n. 2, p. 128-132, 2007. Disponível em <http://www.revistas.usp.br/jhgd/article/view/19839>.

HALL, Edward T. **A dimensão oculta**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1989.

Palavras-chave:

Análise comportamental; Projeto de interiores residencial; psicologia ambiental.