

Facilitação e a Maldição do Conhecimento

Se você atua como facilitador provavelmente você já passou por isto. Se você não é facilitador, com certeza você já sofreu com isto.

Imagine-se numa atividade de facilitação, após as suas instruções os participantes não conseguem desempenhá-la adequadamente, ainda ficam em dúvida, embora você tenha dado as instruções muito claramente.

Agora, esqueça a facilitação, lembre-se quando você aprendeu a dirigir, com seu pai ou um amigo, por exemplo. Muitas vezes o seu “instrutor” não tinha paciência, pois você não conseguia fazer manobras simples como uma baliza – olhar no retrovisor interno, externo, não bater em nenhum carro quando o seu carro embicar na rua, não deixar o carro morrer. A lista de exemplos poderia ser imensa.

Estou falando da Maldição do Conhecimento que é um viés cognitivo que ocorre quando uma pessoa está se comunicando com outras e não leva em consideração que o seu nível de conhecimento do assunto/atividade em questão é (muito) superior ao do indivíduo com quem ela fala. Ela pressupõe que os conhecimentos são semelhantes. Imagino que agora os exemplos acima comecem a fazer sentido.

Baseado neste conceito, podemos estender este viés cognitivo a outras áreas também. Aquele programa feito pela TI que o pessoal da firma (os mortais) não consegue utilizar. Ou o aplicativo lançado no mercado que foi um fracasso completo - os usuários desistem de usá-lo na página inicial. Mas tenha uma certeza, a culpa não é nem dos mortais e nem do usuário.

Voltando agora para a facilitação. Como podemos evitar que tal situação ocorra? Saber que ela existe é um bom começo, e que todos estão sujeito a isso é melhor ainda. Avalie o nível de conhecimento necessário para entender o que você está apresentando, conheça o seu público, busque feedbacks - no intervalo para o café é um bom momento também. Quando em dúvida, assuma uma posição de construção do conhecimento com os seus participantes.

Na sua próxima facilitação leve estes conceitos em consideração.

Quanto ao programa da TI e o aplicativo, um bom início é concentrar a solução de problemas numa abordagem centrada nas pessoas/usuários, mas aí teremos outra história.

autor: Rory Cordeiro e Silva, Liods TRE/PR, 11/06/23