



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME
Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

Técnicas de Apresentação e Comunicação

e

Formação de Instrutores de Capacitação

Brasília/ 2009

Apostila compilada pela Equipe de Capacitação/MDS/Senarc

Índice

1. Apresentação	3
2. Módulo - Comunicação.....	4
2.1 Conceito.....	4
2.2 Elementos da Comunicação	5
2.3 Falar em público – Necessidade e importância	8
2.4 Técnicas de Apresentação e Comunicação.....	8
2.5 Dicas para falar bem.....	15
2.6 Estimular perguntas e saber ouvir	18
2.7 Sistematização das principais idéias	19
3. Módulo - Didática	20
3.1 Didática.....	20
3.2 Processo educativo	21
3.3 Educação para adultos	25
3.4 Papel do multiplicador.....	26
3.5 Plano de aula	28
3.6 Apresentações.....	30
3.7 Materiais didáticos	30
3.8 Dinâmicas de grupo	31
3.9 Recursos audiovisuais	32
3.10 Avaliação	33
3.11 Preparando palestras.....	34
3.12 Preparando oficinas	36
3.13 Aula expositiva.....	37
3.14 Aula dialogada	37
3.15 Seminário.....	37
3.17 Painel simples.....	38
3.18 Estilos de Aprendizagem	38
3.19 Concluindo.....	40
Referências Bibliográficas	41
Apêndices.....	42
Apêndice I – Modelo de plano de aula.....	42
Anexos	44

1. Apresentação

Falar em público é uma habilidade essencial em qualquer organização e fundamental para partilhar o conhecimento adquirido nas áreas específicas de trabalho que cada um ocupa. A comunicação precisa acontecer de maneira clara, objetiva e envolvente. Essas habilidades podem ser desenvolvidas com técnicas específicas e com a prática bem fundamentada.

Além de uma boa desenvoltura ao falar para o público, para transmitir conhecimento é necessário desenvolver técnicas de didática do ensino. Para ensinar não basta ser um especialista no assunto, é preciso saber ouvir, entender as necessidades do seu público, planejar, executar um plano de ensino e avaliar de forma continuada todo o processo. A maneira como executar um plano de ensino também pode ser aprendida e aprimorada com a prática.

O objetivo desta apostila é capacitar o profissional em Técnicas de Apresentação e Comunicação e Formação de Instrutores de Capacitação. A finalidade é proporcionar habilidades para falar em público além de conduzir palestras e oficinas. A apostila possui embasamento teórico de vários profissionais da área com diversos anos de experiência como Vera Bártolo¹ e Reinaldo Polito².

Esta apostila está dividida em dois módulos, sendo que o primeiro trata da comunicação e o segundo fala sobre o processo educativo com ênfase na didática para instrutores. Além disso, você encontrará textos de apoio que irão fornecer subsídios para aprimorar sua comunicação, a fim de que possa se apresentar com desenvoltura e confiança sempre que precisar falar em público. Ao final está à disposição para consulta uma lista de referências bibliográficas que poderão ampliar o conhecimento dos profissionais.

¹ Vera Bártolo – Mestre em Educação e Consultora de empresas na área de Educação Executiva.

² Reinaldo Polito – Professor de Expressão Verbal, escritor e Mestre em Ciências da Comunicação.

2. Módulo - Comunicação



2.1 Conceito

Comunicação provém do latim *communis*, que significa “tornar comum”. A comunicação pode ser definida como a transmissão de informações e compreensão mediante o uso de símbolos comuns (verbais e não-verbais).

Sendo assim, a comunicação não significa apenas enviar uma informação ou mensagem, mas torná-la comum entre as pessoas envolvidas. Para que haja comunicação, é preciso que o destinatário da informação a receba e a compreenda. Comunicar significa tornar comum a uma ou mais pessoas determinada informação ou mensagem (CHIAVENATTO, 2005).

Para que haja comunicação, é preciso que o destinatário da informação a receba e a compreenda.

As relações sociais estão sujeitas à influência de um conjunto de variáveis que determinam, ou pelo menos influenciam a condução dos processos de comunicação. **Comunicar é uma arte de bem enviar e receber mensagens.** O tempo, espaço, o meio físico envolvente, o clima relacional, o corpo, os fatores históricos da vida pessoal e social de cada indivíduo, as expectativas condicionam e determinam a maneira de se relacionar dos seres humanos. É, portanto, importante se conhecer alguns dos fatores que podem constituir-se como barreiras à comunicação e fontes no ruído na comunicação, para evitá-los e assim realizar a comunicação de forma mais clara e efetiva.

2.2 Elementos da Comunicação

A comunicação pode ampliar ou limitar conhecimentos, facilitar ou dificultar o desenvolvimento de criatividade e de habilidades inerentes ao melhor desempenho do aluno.

Por meio da comunicação, instrutores e alunos explicitam objetivos, revelam poderes, valores e culturas que norteiam as relações profissionais e interpessoais no ambiente de aprendizagem.



Deve-se, portanto, administrar o processo global de comunicação, que necessariamente abrange os seguintes elementos:

- **Fonte:** é o emissor, a pessoa que está tentando enviar uma mensagem (falada, escrita, por meio de sinais ou não-verbal) a uma pessoa ou pessoas, por meio da codificação do pensamento;
- **Codificação:** é a tradução dos símbolos escolhidos pela fonte para que a mensagem possa ser adequadamente transmitida pelo canal;
- **Mensagem:** é o produto físico codificado pelo emissor, e pode ser a fala, o texto escrito, um quadro, uma música, os movimentos de nossos braços e expressões faciais;
- **Canal:** é o meio que existe fora do emissor pelo qual é escolhido para conduzir a mensagem. Esse veículo pode ser o discurso oral (audição), a documentação escrita (visão e tato) e a comunicação não-verbal (sentidos básicos);
- **Decodificação:** é a tradução da mensagem, para que a mesma possa ser compreendida pelo receptor;
- **Receptor:** é o sujeito a quem a mensagem se dirige, o destino final da comunicação. Também é chamado de destinatário;
- **Feedback:** é o elo final no processo de comunicação. O *feedback* – ou retorno – determina se a compreensão foi alcançada ou não e,

- Ruídos: perturbação indesejável que tende a deturpar, distorcer ou alterar, de maneira imprevisível, a mensagem transmitida.

2.2.1 Barreiras à comunicação eficaz - ruídos

As barreiras ou ruídos existem em todas as fases do processo de comunicação, mas é mais provável que ocorram quando a mensagem é complexa, provoca emoções ou se choca com o estado mental do receptor.

São listadas abaixo algumas dessas barreiras:

- Filtragem: refere-se à manipulação da informação de um emissor para Mn que seja vista mais favoravelmente pelo receptor;
- Percepção seletiva: tanto o emissor como o receptor vêem e escutam seletivamente, com base em suas próprias necessidades, motivações, experiências e características pessoais;
- Semântica: tanto as palavras como o comportamento não-verbal, usados na comunicação, podem ter diferentes significados para diferentes pessoas;
- Sobrecarga de informação: ocorre quando o volume ou a quantidade de comunicação é muito grande e ultrapassa a capacidade pessoal do destinatário de processar as informações, o que faz com que ele perca grande parte delas ou distorça seu conteúdo;
- Credibilidade do transmissor: quanto mais confiável for a fonte de uma mensagem, maior será a probabilidade de que ela será entendida corretamente e,
- Julgamento de valor: normalmente acontece antes de se receber a mensagem completa. Julgamento de valor é uma opinião geral sobre algo, baseada em uma rápida percepção de seu mérito.

2.2.2 Aspectos de maior impacto na comunicação do professor

Emissor e transmissor são papéis assumidos tanto pelo professor quanto pelo aluno, em uma verdadeira interação dos três tipos de comunicação: a verbal

(por meio da escrita e da fala); a não verbal (as fisionomias, os gestos); e a factual (quando se considera a prática, a habilidade, a experiência passada, o exemplo dado, que levam o profissional a ter fama positiva ou negativa). Então, se quisermos saber o significado da comunicação, devemos observar a reação obtida com os sinais que emitimos, pois quando nos comunicamos não é somente o que falamos que está em jogo, mas a maneira como falamos também é muito representativa e significativa no processo de comunicação.

Estudos mostram que do que se aprende apenas 20% é da mensagem verbal, o resto é não verbal e factual. Segundo O'Connor e Seymour, "as palavras são o conteúdo da mensagem, e a postura, os gestos, a expressão e o tom de voz são o contexto no qual a mensagem está embutida. Juntos eles formam o significado da comunicação" (p. 35, 1995). Ainda para estes autores, a comunicação corporal corresponde a 55% do total das formas como nos comunicamos, as palavras correspondem a 7% e o tom de voz 38%.

2.2.3 Comunicação verbal, não verbal e factual

Na comunicação verbal devem-se levar em conta os seguintes pontos: grau de domínio do assunto; vocabulário ao nível do interlocutor; pontuação clara e variação; articulação de idéias; fluência e ritmo (altos e baixos); uso de audiovisuais.

Na comunicação não verbal alguns cuidados a serem observados: mobilidade da cabeça e rosto; olhar (direcionado a todos, ou a alguns); gestos enriquecedores; voz graduada ao ambiente; respiração e desinibição; postura corporal; andar; roupas; cores; penteados; adornos.

Na comunicação factual existem alguns pontos a considerar: coordenação e domínio das atividades pedagógicas; uso do espaço e administração do tempo; administração de conflitos em sala de aula; ser exemplo de ação (coerência entre teoria e prática); ser decidido e prático nas propostas de ação; saber usar os recursos instrucionais.

2.3 Falar em público – Necessidade e importância



Não há como fugir. O especialista Reinaldo Polito (2006) salienta que qualquer que seja a atividade, daqui em diante você estará sempre ‘correndo o risco’ de falar em público. A habilidade em técnicas de comunicação e apresentações passou a ser competência importante para profissionais de todas as atividades. Falar em público, seja em pequenas reuniões, diante de poucas pessoas, seja em grandes eventos, diante de platéias numerosas, tornou-se tarefa quase corriqueira, independentemente da posição hierárquica ocupada pelo profissional na organização.

Embora as pessoas estejam frequentemente às voltas com apresentações em público, poucas estão bem preparadas para desempenhar a tarefa com eficiência. Todos os profissionais, por maior que seja sua dificuldade para se apresentar em público, podem, em poucas horas de capacitação criteriosa, expressar-se com eficiência nas mais diversas circunstâncias, diante de qualquer tipo de platéia.

2.4 Técnicas de Apresentação e Comunicação

Técnica pode ser definida como maneira, jeito ou habilidade especial de executar ou fazer algo. Para que o instrutor de capacitação possa se comunicar com sucesso existem maneiras apropriadas para tal. As técnicas de apresentação podem ser aprendidas e praticadas visando ao aprimoramento das habilidades de comunicação fazendo assim com que o instrutor possa ter sucesso em suas aulas, palestras, oficinas e outros eventos de capacitação. A seguir, uma série de dicas importantes para o seu aperfeiçoamento:

2.4.1 Respiração – tranquilize-se

O primeiro passo para uma boa apresentação é estar tranquilo. A respiração pode ser uma aliada fundamental para o instrutor. Para controlar a ansiedade, antes de iniciar a apresentação é importante fazer a respiração abdominal – pelo menos três vezes – com o objetivo de oxigenar o cérebro.

Estar calmo perante a platéia faz com que o instrutor transmita segurança a quem assiste à palestra. Durante a apresentação é importante manter uma respiração pausada para que não se atropelem as palavras e assim torne sua aula ininteligível.

A respiração deve ser utilizada nos momentos de tensão ou ansiedade que antecedem uma apresentação ou aula, mas que com o tempo e a prática pode se tornar um processo natural do instrutor.

2.4.2 Posicionamento – o que fazer e o que não fazer

O instrutor deverá encontrar um ponto central que servirá como local de referência. Em uma sala de aula, pode ser entre o quadro e as cadeiras dos alunos. Em um auditório, pode ser num ponto mais próximo à platéia. O importante é que haja mobilidade por parte do instrutor, mas sempre com objetivo e alguma finalidade, por exemplo, se você se desloca de um lado para o outro da platéia para dar ênfase à determinada informação, ou para recuperar a atenção de pessoas que começam a se desconcentrar, estará agindo de maneira correta. Se, todavia, os movimentos ocorrerem apenas porque não se sente confortável, e você se desloca apenas para tentar se sentir mais à vontade, é quase certo que esteja se comportando de forma inadequada.



Não fique de costas para o público, mesmo que para mostrar algo que está na sua apresentação, ao ficar de costas sua voz se perderá e seus ouvintes não o entenderão. Se quiser apontar algo na apresentação, use uma régua, laser pointer ou mostre primeiro e explique depois.

estará trêmulo e não servirá para o seu propósito que é indicar alguma informação, além de deixar claro para os participantes que você está nervoso.

2.4.7 Gestos

Ao gesticular, é recomendável fazer os movimentos acima da linha da cintura e alternar a posição de apoio dos braços, deixando-os às vezes ao longo do corpo, em outros momentos gesticulando apenas com um deles, para em seguida atuar com os dois. Dessa forma evitará a rigidez da postura e tornará os gestos mais elegantes e harmoniosos.

Evite cruzar os braços, posicioná-los nas costas ou colocar as mãos nos bolsos, procure fazer os repousos de mãos a frente ou deixar os braços soltos. Se agir assim com frequência e por tempo prolongado, talvez demonstre desnecessariamente aos ouvintes que está inseguro e intranquilo.

Evite também esfregar ou apertar nervosamente as mãos, principalmente no princípio, quando essas atitudes são mais comuns. Tome cuidado ainda para não coçar a cabeça o tempo todo, ou ficar segurando sucessivamente a gola da blusa ou do paletó. Quase sempre os ouvintes têm a impressão de que, quando o orador domina o assunto de sua apresentação, não fica nervoso diante da platéia. Portanto, mesmo que essa interpretação do público não seja verdadeira, essas demonstrações de hesitação podem comprometer o resultado de sua exposição.

2.4.8 Olhar para a platéia

Olhar na direção das pessoas fará com que elas se sintam incluídas no ambiente, por isso não esquive o seu olhar. Caso tenha dificuldades em olhar para seu público, você pode utilizar a Técnica da Triangulação. Escolha três pontos no auditório ou sala de aula, três rostos familiares ou três pessoas que lhe dêem *feedback* positivo durante sua fala. Olhe para a primeira pessoa do lado esquerdo, vagarosamente olhe para a pessoa no centro, e vá movendo seu olhar para a pessoa no lado direito. Dessa maneira você estará percorrendo o auditório ou sala de aula com seu olhar e de maneira segura. Quando estiver se sentindo mais a vontade, olhará para todos e verá muitos rostos interessados no seu assunto.

2.4.9 A voz

É importante diferenciar o tom da sua voz para lugares grandes e pequenos. Você deverá falar mais alto ou mais baixo dependendo da acústica do local, da distância em que se encontrar do último ouvinte da platéia, dos ruídos que possam interferir na compreensão do público.

Evite falar alto quando estiver próximo de poucas pessoas em uma pequena reunião, e utilize o microfone diante de platéias numerosas.

Caso você tenha de usar o microfone fique atento para a sensibilidade do mesmo. A boca deve ficar distante do microfone aproximadamente dez centímetros. Faça o teste antes da palestra para saber se precisa afastar ou aproximar o microfone para que a voz seja bem captada.

O melhor momento para fazer a dosagem da voz é quando você realiza a sua apresentação pessoal, que deve ser feita sempre no início da palestra. Lembre-se que esse é um momento muito importante da sua fala, a apresentação pessoal deve sempre ser objetiva, não é adequado alongar-se muito nessa hora, mas a fala deve conter as informações essenciais sobre o trabalho que você desempenha e sua formação.

2.4.10 Repetições

Cuidado com repetições de palavras como: né? Ok? Tá? E outras. Esses recursos costumam ser utilizados quando o instrutor quer enfatizar o assunto ou buscar aprovação da platéia. Evite-os, pois em excesso servem para deixar a fala caricata e desagradável de ouvir. Preste atenção ao seu próprio discurso e perceba se existe um chavão ou palavra que costuma repetir. Experimente construir suas frases sem eles e ouça como irá soar de maneira mais agradável.

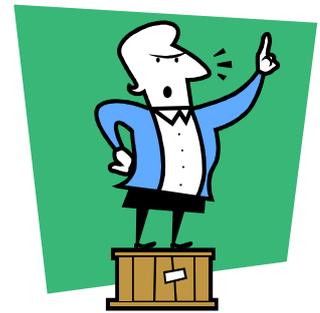
Pessoas que falam devagar tendem a preencher os espaços de tempo com sons do tipo: ãããããã ou éééééé. Fique atento para esse fato e prefira o silêncio entre as frases. Uma técnica utilizada para evitar esse tipo de som é iniciar imediatamente a frase seguinte.

2.4.11 Ritmo

Depois de certo tempo de duração – entre 20 e 30 minutos de palestra ou aula os ouvintes começam a ter sua atenção desviada. Se o palestrante utilizar uma fala monótona e monocórdia se tornará impossível prender a atenção no assunto. Procure mudar sua entonação quando se tratar de um tópico importante, frise com a sua voz aquilo que todos precisam prestar atenção.

2.4.12 Vocabulário

O seu vocabulário deverá estar de acordo com o público alvo da aula ou palestra. No caso do uso das siglas, utilize-as somente se você tiver certeza que seu público está familiarizado com elas. Caso você esteja querendo ensinar conceitos ou utilizar as siglas para abreviar nomes ou expressões muito longas, explique primeiro o que cada sigla significa para depois começar a falar sobre elas.



O vocabulário técnico só deve ser utilizado também para o público que está familiarizado com ele. As regras são as mesmas utilizadas para as siglas. Muitos palestrantes gostam de demonstrar seu conhecimento com vocabulário rebuscado ou com o uso de estrangeirismos. Se esse tipo de fala faz parte da cultura organizacional sua fala estará contextualizada. Caso não faça, sua fala não será compreendida e logo a platéia irá perder o interesse no que você está dizendo.

2.4.13 Domínio do tema

De nada adiantará falar com naturalidade, envolvimento e disposição se não dominar o assunto a ser apresentado. Por isso, estude o assunto com a maior profundidade que puder. Saiba muito mais do que precisará para expor. Deixe sobrar informações. Primeiro, porque esse conhecimento lhe dará mais confiança diante do público. Depois, porque demonstração de domínio da matéria poderá dar mais credibilidade à sua apresentação.

Caso um de seus alunos ou ouvintes da platéia faça uma pergunta cujo conteúdo você não domina ou você não tenha certeza sobre a resposta, fique

calmo diga simplesmente “Não sei a resposta no momento, mas vou pesquisar e trarei a informação amanhã”. Pesquise o tema e de fato traga a resposta no dia seguinte.

2.4.14 Linguagem fática

Linguagem fática, ou função fática da linguagem está “centralizada no canal, tendo como objetivo prolongar ou não o contato com o receptor, ou testar a eficiência do canal” (BECHARA, 2000). É o tipo de linguagem das falas telefônicas, saudações e similares. Numa situação de sala de aula ou palestra é interessante que o instrutor faça uso da linguagem fática como recurso para verificar se o canal de comunicação está funcionando ou se ele está sendo compreendido pelas pessoas que o ouvem.

A seguir alguns exemplos da função fática: (NICOLA, 2004)

Ex: “entenderam?”.

É também a função empregada, quando no decorrer de uma conversa, emitimos sons:

Ex: “heim!”, “ hum hum!”.

E além de ser utilizada para testar o canal, a função fática ocorre também quando o emissor quer iniciar uma comunicação:

Ex: - olá! Como vai? – perguntou o homem de olhos empapuçados

Ou quando visa prolongar o contato com seu receptor:

Ex: - ela não desanima nunca... Você concorda? Não acha?

Ou quando deseja interromper o ato de comunicação:

Ex: - qualquer dia, amigo, eu volto a te encontrar.

E em alguns casos, percebe-se que a única preocupação do emissor é manter o contato com o destinatário ou testando o canal com frases do tipo:

“veja bem” ou “olha...” ou “compreende?”.

Essa preocupação com o contato caracteriza-se função fática.

2.4.15 Conquistando o público

Conquistar o público é uma habilidade que pode ser desenvolvida, principalmente se você iniciar sua palestra utilizando uma frase que possa provocar impacto. Sua frase deve estar relacionada ao assunto tratado e faça isso de tal forma que as pessoas percebam, pela força da informação que a mensagem é importante.



2.4.16 Contar uma história interessante

Você também pode contar uma história interessante. As histórias têm um poder mágico para conquistar a atenção dos ouvintes. Entretanto, tome cuidado para que seja curta, pois histórias longas, por melhores que sejam, podem prejudicar a concentração do público. Mas atenção, evite histórias pessoais, para que o público não pense que você está “contando vantagem” sobre algum aspecto.

2.4.17 Levantar uma reflexão

Ao levantar uma reflexão, você fará com que os ouvintes sejam instigados a acompanhar a mensagem com maior interesse.

- Contar com seu próprio comportamento.

Vale aí sua simpatia, gentileza, humildade, demonstração de envolvimento com o assunto tratado.

- Não dar aspecto infantil à apresentação.

2.5 Dicas para falar bem

Você já passou pelas técnicas mais utilizadas para realizar uma apresentação eficaz, agora sugerimos algumas dicas para que você possa falar com desenvoltura e naturalidade sobre os assuntos que deseja abordar.

2.5.1 Continue sendo você mesmo

Parece ironia, mas somente depois que estiver muito bem preparado para falar em público você conseguirá se expressar diante da platéia mantendo seu estilo e suas características. E quanto mais espontâneo for, melhores serão os resultados de suas exposições.

O especialista Reinaldo Polito (2006) recomenda que ao se apresentar diante de um grupo de pessoas, reflita se está conseguindo se comunicar da mesma maneira como faria se estivesse conversando à vontade com amigos, familiares ou colegas de trabalho. Se a resposta for negativa, significa que provavelmente sua maneira de falar está artificial. Quando tiver condições de levar para frente do público a forma natural como se comunica com as pessoas de seu relacionamento mais próximo, terá resolvido uma importante etapa de seu desenvolvimento como comunicador.



Por isso, sempre que tiver que fazer uma apresentação, procure conversar bastante sobre o assunto antes de enfrentar o público. Lembre-se de que não basta apenas preparar por escrito o que pretende comunicar. Há muita diferença entre a comunicação escrita e a comunicação oral.

O ritmo, a cadência, as pausas, o vocabulário e tantos outros aspectos da comunicação se mostram distintos na fala e na escrita. Se você pretende falar da mesma maneira como escreve, é quase certo que não fará uma boa apresentação.

Esse exercício simples de conversar com as pessoas a respeito do tema que vai expor fará com que descubra as palavras apropriadas, a velocidade certa, a entonação adequada. Depois, diante da platéia, o comportamento deverá ser praticamente o mesmo: continuar a conversa ensaiada.

2.5.2 Mostre interesse pelo assunto

Embora sua apresentação diante do público deva seguir o estilo conversacional, essa circunstância exigirá que fale com envolvimento e disposição. Isto é, deve ser uma conversa, mas uma conversa bem animada. Não tenha ilusões: se não demonstrar aos ouvintes que o assunto é importante para você, dificilmente fará com que as pessoas se envolvam no tema de sua apresentação. Concentre-se nessa premissa. Antes de envolver a platéia, você precisará mostrar, pelo seu entusiasmo, o interesse que tem pela matéria.

Quando conseguir conjugar esses dois aspectos relevantes da comunicação – espontaneidade e envolvimento –, se aproximará dos ouvintes com segurança e credibilidade.

2.5.3 Não seja prolixo

Quem assiste a uma palestra ou a uma aula deseja objetividade por parte do instrutor. Palestras muito longas ou difusas fazem com que a platéia perca o interesse no assunto. Os exemplos utilizados, as apresentações preparadas para o evento também não precisam ser excessivas.

O instrutor prolixo dá aulas muito longas e enfadonhas. Procure ser o oposto disso, criando atividades adequadas às circunstâncias e voltadas para a realidade prática do grupo.



2.5.4 Preparação do conteúdo

Se você não souber planejar de maneira correta uma apresentação, dificilmente conseguirá transmitir a mensagem com eficiência. Qualquer que seja o tipo de exposição de que venha a fazer precisará ter todas as etapas ordenadas de maneira lógica e concatenadas, desde o princípio até a conclusão.

O primeiro passo é identificar o objetivo. Talvez essa seja a falha mais comum do instrutor: não saber exatamente qual é o objetivo da apresentação. Depois que você determinar o assunto a ser exposto, analise o que pretende

conseguir com a mensagem. Estructure sua apresentação em introdução, desenvolvimento e conclusão. A introdução deve ser curta, com um ou dois slides, contendo conceitos principais. No desenvolvimento, esmiúce os conceitos, utilize imagens que remetam ao assunto tratado. Conclua o assunto sistematizando as principais idéias.

2.6 Estimular perguntas e saber ouvir

Perguntas e respostas fazem parte integrante de uma comunicação efetiva entre o instrutor e a platéia. A pergunta é um ótimo instrumento do instrutor, pois a partir dela é possível descobrir o que a sua platéia conhece sobre o assunto, mas é muito importante que você não confunda uma pergunta legítima, que tem o objetivo de realmente saber o que os alunos pensam com uma pergunta retórica, cujo único objetivo é dar continuidade a fala do instrutor.

Uma dica útil é iniciar a aula com perguntas abertas sobre o assunto “O que você faria diante disso?” ou “O que vocês sabem sobre o assunto?”. Ouça o que seus alunos têm a dizer sobre o assunto, faça anotações num flip chart, por exemplo, ou simplesmente utilize a fala dos próprios alunos para iniciar a sua. Ouvir as perguntas e saber aproveitar as contribuições da platéia faz com que os alunos se envolvam muito mais no processo.

Em diversos momentos você pode pensar que alguma pergunta foi inconveniente, evite demonstrar que achou a pergunta desnecessária ou mal formulada, pois você poderá inibir futuras perguntas. Responda o que for possível ou diga “esse assunto tratarei mais tarde” ou “esse assunto não é bem o foco da nossa palestra, posso te indicar onde encontrar uma resposta”.

E muito importante: não retarde o progresso do grupo. Quando alguns participantes não conseguem entender o assunto e o instrutor insiste, o restante do grupo se desinteressa. É uma boa prática, marcar um horário especial para explicar o assunto, detidamente, aos mais vagarosos.

2.7 Sistematização das principais idéias

Ao encerrar a palestra ou aula é importante fazer o fechamento do assunto junto com a turma. Contextualize o assunto dentro do panorama geral, trazendo da visão macro para a visão micro, mas lembre-se de que não precisa refazer toda a palestra novamente.

Busque o entendimento da platéia fazendo perguntas aos participantes e apresente uma síntese do assunto.



Lembre-se:

1. Chegue antes dos participantes – dê exemplo, seja pontual;
2. Prepare o ambiente para receber os participantes;
3. Prepare seu material na véspera e,
4. Verifique todos os equipamentos antes da apresentação.

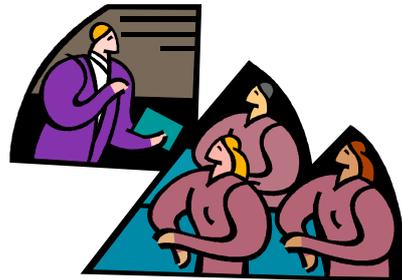
3. Módulo - Didática

O módulo 2 desta apostila tem o objetivo de introduzir o instrutor de capacitação no tema da didática e do processo educativo como um todo. Esses assuntos são fundamentais para aqueles que desejam conduzir eventos educativos em seus locais de trabalho e assim multiplicar os conhecimentos adquiridos.

3.1 Didática

A didática é a ciência que tem como objetivo fundamental ocupar-se das estratégias de ensino, das questões práticas relativas à metodologia e das estratégias de aprendizagem.

A expressão grega *techné didaktiké*, traduzida como didática pode ser interpretada como arte ou técnica de ensinar e indica a característica de realização lenta por meio do tempo, própria do processo de instruir, o que reforça a visão de método no ato de educar. Dentro desse processo educativo existem ainda as técnicas didáticas que são ferramentas “utilizadas em aula ou em outra situação de ensino por agentes que exercem uma autoridade (professores, instrutores, auxiliares), a fim de criar condições favoráveis à aprendizagem” (INEP, 2008).



A didática se ocupa das estratégias de ensino- aprendizagem, e das questões práticas relativas à metodologia. A didática se diferencia para cada tendência pedagógica utilizada e isso norteia a prática do instrutor e lhe dá o suporte teórico necessário. Importante perceber que a prática docente não pode ser vista como algo neutro, livre de influências e contingências, pois a dinâmica social que permeia a vida do ser humano está presente na práxis de qualquer trabalhador, assim como deve estar visível no modo como o instrutor exerce o seu trabalho. Como formador de opinião, o instrutor jamais deve se furtar de se compreender como um intelectual que exerce uma profunda influência não só no

campo pedagógico, mas em todo o mundo cognitivo, afetivo e social das pessoas que se relacionam com ele (ENAP, 2007).

3.2 Processo educativo

Podemos perceber, no mundo de hoje, que o leque de conhecimentos e o acesso às informações é muito mais abrangente e está disposto a uma quantidade cada vez maior de indivíduos (BERNTEIN, 1996). Para fazer melhor uso desses conhecimentos pelo ser humano, é necessária uma mudança na forma de pensamento e, nesse sentido, as grandes questões colocadas por Morin (1999) são: como proceder para articular e organizar tantas informações? Como tornar evidente o contexto numa educação do futuro? Como reconhecer o caráter multidimensional da sociedade e inseri-lo no meio escolar?

Nesse sentido, a organização onde trabalhamos pode funcionar como uma escola que é um espaço dialógico onde se pratica o ato de ensinar e de aprender juntos, onde o aluno também é o agente do seu próprio desenvolvimento cultural e o ensino deve adaptar-se ao educando e não submeter-se às regras pré-estabelecidas. Cada organização deve encontrar a melhor maneira de conduzir seu processo educativo dentro de um referencial teórico pré-estabelecido e conhecido por todos os envolvidos.

O processo educativo então engloba a escolarização e todos os seus aspectos teóricos e práticos, como o processo de aprendizagem, os métodos de ensino, o sistema de avaliação da aprendizagem e o sistema educacional como um todo. Nesse contexto, está incluído a didática e alguns tópicos que serão mostrados a seguir.

3.2.1 Motivação

Motivação é o processo interno responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.

De acordo com Vera Bártolo, motivação não é somente uma questão de algumas observações introdutórias. A maioria dos instrutores que consegue

incentivar seus grupos descobre que dedica muitas horas de trabalho em expressar clara e precisamente os objetivos de seus programas e necessidades dos educandos.



Motivação não é assunto apenas no momento inicial de uma aprendizagem, mas sim, um processo contínuo que se desenvolve durante toda a capacitação.

Para o êxito final do trabalho é necessário que a motivação seja trabalhada de início e da melhor forma possível. É uma das fases mais difíceis de todo o processo de ensino, exigindo do instrutor aperfeiçoamento constante das técnicas e habilidades incentivadoras utilizadas em sala de aula.

A motivação é um processo interno de cada um, que pode ser incentivado pelo instrutor, por isso cabe a ele a tarefa de ser **agente incentivador** a cada momento, mantendo o grupo num alto nível de motivação.

Vale acrescentar que os incentivos podem ser negativos ou positivos. Ambos fazem com que o objetivo seja atingido. Os incentivos negativos provocam sempre uma consequência de afastamento instrutor/educando. São exemplos de incentivos negativos as ameaças, as notas baixas, repreensões, constrangimentos etc.

Os incentivos positivos provocam sempre a consequência de aproximação. São exemplos os prêmios, elogios e tudo que implica em aceitação social.

A motivação é um fenômeno contínuo, isto é, nunca definitivamente resolvido para o indivíduo.

É preciso que saibamos a distinção entre MOTIVOS e INCENTIVOS, uma vez que são duas coisas importantes para a obtenção da aprendizagem e também para a qualidade em tudo que se faz.

MOTIVO: é o qual vai dar origem à motivação do educando, durante a capacitação.

INCENTIVO: é um objeto, uma situação qualquer que se insere no meio ambiente, para valorizar e determinar a ação.

Enquanto o **motivo** está sempre dentro da pessoa, o **incentivo** é sempre de fora, externo à pessoa. Com isso, podemos concluir que toda série de elementos externos constitui incentivo.

3.2.1.1 São consideradas técnicas de incentivo

- Justificativa do tema ou correlação com o real: ao ser lançado um tema para o grupo é necessário que cada participante compreenda imediatamente o valor deste tema colocando-o na sua realidade de trabalho. É importante que cada um transfira os conhecimentos teóricos para a prática. Cabe, portanto, ao instrutor justificar seu tema dentro da realidade do grupo, tornando-o objetivo e útil;
- Perguntas ou afirmativas que provocam impactos: uma afirmação chocante será capaz de despertar a motivação num grupo. Este choque provoca interferências e raciocínio. Verbalizar uma idéia velha de maneira renovada provocará reflexão;
- Tarefa individual desafiante: quando apresentamos, no início do trabalho, uma tarefa desafiante para cada membro do grupo, é certo que ele irá se envolver durante as atividades, pois dependerá delas para alcançar êxito na tarefa proposta;
- Técnica de grupo estimulante: quanto mais dinâmicas e variadas forem as técnicas utilizadas pelo instrutor, maior a possibilidade de manter o grupo motivado. O instrutor deve procurar conhecer uma variedade de técnicas de grupo para utilizá-las com criatividade e inovação e,
- Êxito inicial: quase ninguém se interessa por algo que não consegue realizar bem. Facilite a compreensão inicial das idéias expostas e



debatidas, afaste as dificuldades, garantindo o bom êxito da aprendizagem. Aumente o nível de dificuldade gradativamente.

3.2.2 Processo de ensino e aprendizagem

O processo de ensino e aprendizagem pode ser definido como um "conjunto de ações e estratégias que o sujeito/educando, considerado individual ou coletivamente, realiza, contando para tal, com a gestão facilitadora e orientadora do professor, para atingir os objetivos propostos pelo plano e formação" (CATAPAN, 1996). É importante frisar que por se tratar de um processo seus resultados seguem uma evolução que pode ser imediata ou de médio prazo.

O processo de ensino e aprendizagem deve ser avaliado longitudinalmente para verificação de sua efetividade na organização, é a fase de controle e acompanhamento. Essa fase permeia todo o processo, requerendo aplicação de *feedback* constante. Faz-se também a consolidação das informações referentes às ações de capacitação realizadas na organização com vistas ao ajustamento de procedimentos que garantam o alcance dos objetivos propostos e ao fornecimento de informações gerenciais.

Esse processo pode se desenvolver de maneira presencial, não presencial ou mista, utilizando para esse fim ambientes educacionais como escolas, centros de formação, empresas e comunidades urbanas e rurais. Constitui essencialmente o trabalho educativo, cujos produtos são os conhecimentos construídos, os atitudes adquiridas e as habilidades desenvolvidas. Compreende a organização do ambiente educativo, a motivação dos participantes, a definição do plano de formação, o desenvolvimento das atividades de aprendizagem e a avaliação do processo e do produto.

O processo deve estar centrado no educando e dá ênfase tanto ao método quanto ao conteúdo:

A escolha do método de ensino e aprendizagem é fundamental. A matéria por si é inerte para fins de aprendizagem, é apenas uma força potencial. Quando é trabalhada com um bom método, torna-se rica, sugestiva e eficaz, dinamizando a mente dos participantes, inspirando e abrindo novas perspectivas de estudo. Se, porém, é transmitida sem método, torna-se árida, irritante e ineficaz, não contribuindo para o

enriquecimento da inteligência e o desenvolvimento dos participantes. (ENAP, p. 19).

O método deve ser escolhido conforme os objetivos pretendidos no processo de ensino e aprendizagem.

3.3 Educação para adultos

A educação para adultos ou andragogia é a arte ou ciência de orientar adultos a aprender. A UNESCO já utilizou o termo para referir-se à educação continuada. A andragogia deve se apresentar de maneira diferenciada da educação infantil, pois se utiliza de metodologia e técnicas específicas para auxiliar e facilitar a prática pedagógica.

Essa educação deve ser caracterizada por abordagens e métodos apropriados que garantam o maior sucesso possível das atividades educativas. Uma das marcas da andragogia é o fato de partir do mundo já conhecido pelo adulto, considerando seu contexto, suas vivências, suas experiências e suas aprendizagens por meio dos próprios erros e acertos.

Eduard C. Lindeman (USA) foi um dos maiores contribuidores para a pesquisa da educação de adultos por meio de seu trabalho *“The meaning of adult education”* publicado em 1926. Suas idéias eram fortemente influenciadas pela filosofia educacional de John Dewey.

Lindeman identificou pelo menos cinco pressupostos-chave para a educação de adultos e que mais tarde transformaram-se em suporte de pesquisas. Hoje eles fazem parte dos fundamentos da moderna teoria de aprendizagem do adulto:

- Adultos são motivados a aprender à medida que experimentam que suas necessidades e interesses serão satisfeitos. Por isto estes são os pontos mais apropriados para se iniciar a organização das atividades de aprendizagem do adulto;
- A orientação de aprendizagem do adulto está centrada na vida; por isto as unidades apropriadas para se organizar seu programa de aprendizagem são as situações de vida e não disciplinas;

- A experiência é a mais rica fonte para o adulto aprender; por isto, o centro da metodologia da educação do adulto é a análise das experiências;
- Adultos têm uma profunda necessidade de serem auto dirigidos; por isto, o papel do professor é engajar-se no processo de mútua investigação com os alunos e não apenas transmitir-lhes seu conhecimento e depois avaliá-los e,
- As diferenças individuais entre pessoas crescem com a idade; por isto, a educação de adultos deve considerar as diferenças de estilo, tempo, lugar e ritmo de aprendizagem.

De acordo com Lindeman (1926)

O ensino autoritário; exames que predeterminam o pensamento original; fórmulas pedagógicas rígidas - tudo isto não tem espaço na educação de adulto. Adultos que desejam manter sua mente fresca e vigorosa começam a aprender por meio do confronto das situações pertinentes. Buscam seus referenciais nos reservatórios de suas experiências, antes mesmo das fontes de textos e fatos secundários. São conduzidos a discussões pelos professores, os quais são, também, referenciais de saber e não oráculos. Isto tudo constitui os mananciais para a educação de adultos, o moderno questionamento para o significado da vida. (Ibid., pp.10-11).

Dessa maneira, o instrutor deve pensar as capacitações e palestras voltadas para esse público de forma diferenciada: partindo da prática e das experiências de trabalho de cada um, voltadas para soluções de questões que surgem no dia a dia e valorizando a vivência de seus alunos e partindo delas para criar situações educativas de ensino e aprendizagem.

3.4 Papel do multiplicador

O multiplicador é a pessoa responsável por disseminar conteúdos específicos no ambiente organizacional. É aquele que, tendo adquirido o nível cultural ou de conhecimentos necessários para o desempenho da sua atividade, dá direção ao processo de ensino e aprendizagem. É ele quem assume o papel de mediador entre a cultura elaborada, o coletivo da sociedade e o individual do aluno. Para tanto, o multiplicador deve conhecer e compreender a realidade com a qual trabalha, deve ter o comprometimento esperado porque quem entende que a

educação é um ato eminentemente político - como já sentenciou Paulo Freire -, conhecer o campo teórico do conhecimento em que atua e ter competência técnica e profissional.

Portanto, as funções do multiplicador na organização são:

- Facilitar os conhecimentos acumulados em sua área e torná-los acessíveis aos seus pares;
- Organizar o processo educativo de maneira que possa compartilhar seu conhecimento;
- Atender às necessidades dos indivíduos relativas ao seu desempenho profissional, o qual depende de determinado conhecimento, habilidade ou atitude e,
- Atender às necessidades da organização se prontificando a disseminar seu conhecimento acumulado e as boas práticas institucionais.

Algumas características requeridas do multiplicador:

REQUISITOS TÉCNICOS	REQUISITOS PESSOAIS
Preparo especializado na matéria Cultura geral Conhecimentos e habilidades pedagógicas	Entusiasmo Clareza vocal Pontualidade e exemplo Organização e método Empatia Capacidade de comunicação

REQUISITOS INTELLECTUAIS	REQUISITOS ATITUDINAIS
Inteligência abstrata – inteligência verbal Raciocínio lógico Rapidez no raciocínio	Estabilidade emocional Versatilidade Iniciativa

Imaginação	Autoconfiança
Discriminação	Disciplina
Crítica	Paciência
Associação	Cooperação
Coordenação	Estabilidade de ritmo
	Atenção difusa

3.5 Plano de aula

O planejamento da aula é fundamental para o bom andamento da aula ou do evento e para que os objetivos propostos sejam atingidos.

Trata-se de um instrumento de trabalho docente que especifica os comportamentos esperados do aluno e os meios (conteúdos, procedimentos e recursos) que serão utilizados para sua realização, buscando sistematizar todas as atividades que se desenvolvem no período em que o professor e o aluno interagem. O plano de aula é um roteiro de trabalho a ser realizado na sala de aula, tendo em vista a determinação de objetivos imediatos, conteúdo a ser adquirido, atividades que orientarão e fixarão a aprendizagem, técnica adequada e seleção de recursos materiais. (CRUZ, 1972).

Segundo Piletti, planejamento de aula “é a seqüência de tudo que vai ser desenvolvido em um dia letivo. (...) É a sistematização de todas as atividades que se desenvolvem num período de tempo em que o professor e o aluno interagem, numa dinâmica de ensino aprendizagem”.

O plano de aula deve ser preparado seguindo o seguinte esquema (vide modelo no apêndice I):

1. Dados da capacitação: Preencher os dados fundamentais para registro.
2. Objetivo geral e objetivos específicos:
 - Objetivo geral: O que quero ensinar?
 - O que os educandos devem aprender?
 - Objetivos específicos: meios utilizados para alcançar o objetivo geral.
3. Fases da aula: Introdução – Desenvolvimento – Conclusão.
4. Observações: inserir nesse campo anotações diversas.

A seguir a estrutura da aula relacionada às fases da aprendizagem:

FASES DA APRENDIZAGEM	FASE DA AULA
Motivação Apreensão	Introdução
Aquisição Retenção Rememoração	Desenvolvimento
Generalização	Conclusão
Desempenho (<i>feedback</i>)	Aplicação

Algumas orientações sobre a introdução:

- Tenha tudo organizado: anotações, auxílios visuais, materiais;
- Não peça desculpas pela sua falta de conhecimento ou habilidade. Comece com confiança resultante de uma preparação bem feita e,
- Apresente os objetivos da aula.

Quanto ao desenvolvimento:

- Elabore um roteiro;
- Destine tempo a cada um dos itens a serem trabalhados e,
- Mantenha e aumente o interesse do grupo. Para isso faça referências à sua experiência, a autores, viagens e outros que achar adequado.

Quanto ao fechamento:

- Se terminar “antes da hora”, termine mesmo. Não “encha lingüiça”;
- Faça uma recapitulação dos assuntos discutidos e ou apresentados e,
- Elabore uma síntese.

3.6 Apresentações

Uma apresentação pode ser dividida em várias partes, ou pode seguir a regra geral de uma estrutura de três partes. No começo, introduz-se o tema que se quer apresentar. Este será inserido no meio e para finalizar, faz-se um resumo do que foi apresentado. Portanto, uma apresentação tem começo, meio e fim.

Algumas dicas para criar sua apresentação:

- Utilize sempre o modelo padrão do MDS;
- O texto deve ser curto e objetivo;
- As melhores fontes: Arial e Tahoma;
- O tamanho da fonte deve ser visível, inclusive nas tabelas e gráficos: usar sempre 26 a 32;
- Divida os conteúdos em mais de um slide;
- Use pouca ou nenhuma animação, e lembre-se de padronizar os efeitos;
- Padronizar os marcadores;
- Utilize apenas uma ilustração em cada slide e,
- Prepare-as antes da aula e disponibilize-as sempre aos participantes por meio eletrônico ou impressa.



3.7 Materiais didáticos

Materiais didáticos são o suporte ao ensino e à aprendizagem, por exemplo, textos de apoio, apostilas, estudos de caso, exercícios e outros.

O material didático deve ter linguagem adequada ao público, portanto prepare seu material com antecedência buscando informações que sejam acessíveis aos seus alunos. O bom material é de fácil manuseio, como apostilas encadernadas, textos, ou até mesmo um CD ROM. O material, como fator de incentivo ao estudo, também deve ser esteticamente agradável, pois estimula o seu manuseio e leitura.

O ideal é que o material didático utilizado em capacitações possa ser consultado em outras ocasiões, por isso é interessante que o instrutor prepare

algo que possa ser levado pelos alunos, como uma cópia da apresentação em Power Point ou uma apostila, por exemplo.

- Apostila: é um material mais completo sobre o conteúdo explanado que deve ser entregue para consultas futuras ou apoio durante a aula;
- Textos de apoio: textos complementares para ampliar a visão do aluno sobre o tema explanado. O multiplicador deve buscar os textos para leitura prévia ou disponibilizá-los ao final do curso;
- Estudos de caso: são situações práticas do dia a dia dos participantes e um ótimo recurso para trabalhar com adultos;
- Exercícios: são simulações sobre o tema trabalhado. Servem para quebrar a rotina da aula e praticar o conteúdo que está sendo estudado;
- Laboratório: pode ser utilizado para praticar exercícios e estudos de caso. É utilizado em situações específicas que requeiram seu uso como navegação em sistemas, por exemplo, e,
- Vídeos: devem ser utilizados para ilustrar o assunto desenvolvido, de forma objetiva ou por meio de analogia. Devem ser preferencialmente curtos e o instrutor precisa atentar para os equipamentos necessários e verificar se a acústica do ambiente é ideal para a utilização desse recurso.

3.8 Dinâmicas de grupo

A dinâmica de grupo é um ótimo instrumento de trabalho utilizado em ambientes de desenvolvimento educativo. É uma ferramenta de estudo de grupos e também um termo geral para processos de grupo. As dinâmicas são simulações lúdicas da realidade, não podendo assim serem contextualizadas como brincadeiras. Independente das suas metas específicas, as dinâmicas de grupo contribuem definitivamente para facilitar e aperfeiçoar a ação dos grupos, em virtude do seu poder de ativação dos impulsos e motivações individuais e de estimulação tanto da dinâmica interna (indivíduo – grupo) como da externa (grupo – grupos), de forma a potencializar a integração das forças existentes no grupo e



melhor direcioná-las para os objetivos estabelecidos pelo instrutor para determinado conteúdo.

As dinâmicas devem ser utilizadas para facilitar e promover a integração entre pessoas e a melhor assimilação do assunto. É importante que o instrutor esteja seguro da técnica que será utilizada. O ideal é praticar antes e verificar se todos os recursos didáticos para a realização da dinâmica estejam previamente disponibilizados, **lembrando que é preciso estabelecer uma clara relação entre a dinâmica e o conteúdo trabalhado.**

3.8.1 Tipos de dinâmica

- Quebra gelo: tira as tensões do grupo e promove o entrosamento;
- Apresentação: para grupos onde as pessoas não se conhecem. Mesmo nos grupos onde há um entrosamento, existem dinâmicas de apresentação onde os participantes podem conhecer outros aspectos de seus pares. Essa atividade deve ser rápida e de curta duração;
- Integração: busca a coesão do grupo;
- Animação: para momentos de cansaço, por exemplo, depois do almoço ou um dia inteiro de curso e,
- Relaxamento: para aliviar as tensões do grupo.

A concretização e o sucesso das dinâmicas dependerão não só da pessoa que as implemente (como, quando e em que circunstâncias), mas também, e principalmente, da participação e características intrínsecas dos participantes, bem como do clima gerado no grupo durante sua aplicação.

3.9 Recursos audiovisuais

São instrumentos utilizados no processo de ensino aprendizagem e servem como suporte a ação do instrutor. Apresentamos a seguir alguns dos recursos audiovisuais mais utilizados.

- Data show: não substitui o instrutor, serve para ilustrar os pontos chave da aula. Antes de iniciar a instrução, ajuste o foco, prepare um telão ou local de

projeção adequado, cuidado com a iluminação do ambiente. O data show tem o uso similar ao do retro projetor;

- Retro projetor: utilize gráficos e cores fortes, frases curtas e fonte de tamanho 32 para melhor leitura. Preparar antes a distância em que o retro projetor deve ficar, regulando o foco;
- Flip chart: utilizar letras do mesmo tamanho e cores fortes, usando bem o espaço, não escrevendo nas beiradas ou reutilizando espaços não preenchidos para novas anotações;
- DVD: levar em consideração a acústica e o tempo disponível. O vídeo deve ser adequado ao assunto e ao grupo de educandos e,
- Quadro branco: utilize letra legível, cores diferentes para destacar idéias. Não se deve utilizar excesso de informações ou caneta do tipo *piloto*. Apagar o quadro branco com álcool faz com que ele se torne poroso e então ele perde sua funcionalidade. Deixar o quadro escrito (mesmo que com caneta própria) faz com que a tinta seque e o quadro fique manchado.



3.10 Avaliação

Avaliar é inerente a toda atividade humana e, portanto, a avaliação está presente em qualquer proposta de educação. Assim, avaliar não pode ser um ato mecânico, nem *mecanizante*, para que possa contribuir com a construção de competências técnicas, sociais, políticas e culturais. Nesse sentido, é necessário investigar, indagar, avaliar a todo instante o trabalho e a ação educativa.

O processo avaliativo deve estar ligado ao ato de fazer uma apreciação sobre alguém ou sobre alguma coisa, tendo base uma escala de valores e critérios pré-estabelecidos. Assim, a avaliação consiste na coleta de dados qualitativos e quantitativos e na interpretação desses dados com base em critérios previamente definidos (HAYDT, 2003 apud. ENAP). De maneira



simplificada podemos dizer que avaliar é basicamente verificar o que os alunos conseguiram aprender e o que o professor conseguiu ensinar.

É importante ter em mente que:

- Avaliar é um processo que se realiza permanentemente e em diversas instâncias;
- Deve ser pensada num contexto planejamento-ação-avaliação e,
- Ressalta a importância do feedback nas relações interpessoais.

Durante uma capacitação existem dois tipos de avaliação que podem ser realizadas:

- Avaliação de reação: permite conhecer as opiniões dos alunos em relação ao curso realizado. Aborda pontos relacionados com o Desempenho do Instrutor, procedimentos instrucionais e as instalações físicas. Pode ser feita por meio de um questionário e,
- Avaliação de aprendizagem: tem o objetivo de conhecer os alunos, identificar as dificuldades de aprendizagem ou para a promoção dos alunos. Pode ser feita de forma escrita (objetiva ou dissertativa), em forma de prova oral ou prática.

Apresentamos aqui um roteiro sobre como organizar palestras e oficinas, que são duas maneiras eficientes e didáticas para trabalhar no contexto da andragogia, bem como são os recursos mais utilizados nas organizações para disseminar o conhecimento.

3.11 Preparando palestras

Antes de preparar uma palestra é necessário verificar os seguintes pontos:

- Quem é o público alvo?

Para quem você irá falar, qual é o seu tipo de público?

- Quais são as necessidades do público alvo?

Antes de iniciar qualquer evento de capacitação é interessante levantar as necessidades do seu público, o que eles mais desejam aprender sobre determinado assunto?

- Estudo detalhado do assunto a ser trabalhado

Prepare cuidadosamente o assunto, pois grande parte do sucesso da sua apresentação depende da qualidade e profundidade com a qual o assunto será abordado.

- Preparação prévia da apresentação

A apresentação em Power Point, retro projetor ou até com cartazes deve ser preparada com pelo menos dois dias de antecedência. É sempre interessante revisar a apresentação para que não passem erros ortográficos ou complementar alguma informação que passou despercebida.

- Preparação prévia do material de apoio: textos, pastas, blocos de anotações, canetas.

Esse ponto refere-se aos materiais que servirão aos alunos ou ouvintes da palestra. Pastas são úteis para guardar a apostila ou outros tipos de materiais que sejam entregues durante o curso.

- Preparação do ambiente: auditório, sala de aula

O ambiente onde será realizada a palestra precisa ser organizado para que os participantes encontrem um ambiente propício ao aprendizado.

- Preparação dos equipamentos: data show, laser pointer

São equipamentos que costumam prejudicar a apresentação quando não são testados com antecedência. Procure resolver qualquer falha técnica pelos menos algumas horas antes da palestra.

- Avaliação da palestra pelos ouvintes: ficha de avaliação

Uma ficha de avaliação de reação é fundamental para verificar quais foram os pontos fortes da sua palestra e quais pontos precisam ser melhorados para os próximos eventos.

3.12 Preparando oficinas

Oficinas são atividades práticas em grupos pequenos, onde os participantes deverão produzir ou analisar um conhecimento ou realizar uma atividade prática, como um estudo de caso.

- Seleção do tema

Qual será o assunto estudado, selecionar previamente um estudo de caso ou situação problema a ser resolvida.

- Preparação prévia dos materiais

Que materiais os participantes da oficina precisarão para resolver o estudo de caso ou situação problema? Como os grupos menores irão apresentar os resultados para o grande grupo, que materiais irão utilizar? Prepare previamente tudo para que a atividade possa acontecer dentro do tempo previsto.

- Preparação prévia do ambiente

Uma oficina pode requerer um ambiente diferenciado de trabalho, deixe tudo organizado antes da atividade acontecer.

- Roteiro da oficina com as atividades do facilitador

No momento da oficina, o instrutor trabalhará como um facilitador apenas. Esse momento deve ser de mais autonomia dos participantes. O facilitador deve ter em mãos um roteiro de atividades que acontecerão durante a oficina e qual será a sua participação no processo.

- Objetivo da oficina: o que se espera alcançar dos participantes?

A oficina deve ter um objetivo claro de resolver determinada situação. Tenha claro para você e para os participantes qual é esse objetivo.

- Avaliação da oficina

Assim como acontece em qualquer evento de capacitação, a oficina também deve ser avaliada pelos participantes. É importante conhecer a opinião daqueles que vivenciaram a situação sempre visando à melhoria do evento.

A variedade de sugestões apresentadas nesta apostila colabora para que todos os estilos de aprendizagem sejam contemplados em um programa de capacitação. É importante que o instrutor conheça as diversas maneiras de aprender e possa programar uma oficina, palestra ou aula em que todos os participantes tenham seus estilos contemplados e o processo de ensino e aprendizagem aconteça de forma eficaz.

3.13 Aula expositiva

A aula expositiva consiste numa preleção verbal utilizada principalmente para apresentação de um conteúdo novo, para dar uma visão global de determinado assunto, para motivar os alunos a estudarem determinados tópicos. O aluno assume postura passiva e o papel do professor é privilegiado.

3.14 Aula dialogada

O professor conduz a aula dando explicações por meio do diálogo com os alunos, fazendo e respondendo perguntas. O professor propõe o assunto da aula e dá uma visão geral sobre ele, relacionando-o com o que vem sendo tratado. O desenvolvimento do assunto é feito por meio de perguntas aos alunos, fazendo com que eles próprios cheguem às conclusões antecipadas pelo professor ou a novas conclusões. É importante que estas perguntas sejam planejadas, num sentido geral, para que o diálogo não se perca. Os alunos também podem formular perguntas dentro do assunto, que serão respondidas pelo próprio professor ou pela classe.

Ao final do trabalho o professor faz uma síntese do assunto com as conclusões finais. Esta síntese também poderá ser feita em conjunto com os alunos.

3.15 Seminário

Um grupo de alunos investiga ou estuda intensivamente um assunto e relata os resultados, em uma sessão conjunta da classe, para discussão e crítica.

Tem como característica básica a participação de todos os participantes para um aprofundamento maior do conteúdo estudado.

em uma turma grande, podem ser feitos subgrupos de alunos, que ao final do tempo estabelecido, apresentam seu estudo para a classe, abrindo-se debates que poderão ser feitos após cada apresentação e/ou ao final, para se chegar a uma síntese global do assunto.

3.16 Estudo de texto

Leitura analítica de um texto com o objetivo de desenvolver no aluno sua capacidade de compreensão, análise, síntese, crítica, associação, dedução. O professor apresenta um texto, com uma análise sucinta de conteúdo. Os alunos fazem uma primeira leitura individual e depois realizam um estudo em grupo, onde cada um destaca os pontos que considerou mais importantes.

3.17 Painel simples

1ª fase: distribuem-se os participantes em subgrupos de 4 a 6 pessoas, para leitura e análise de um texto, ou estudo de uma situação problema. Cada subgrupo analisa um aspecto ou parte de um determinado texto, ou todos analisam o mesmo texto ou situação problema.

2ª fase: todos se reúnem em grupo aberto (grupão), onde cada subgrupo apresenta suas idéias, seguindo-se o debate para as conclusões do grupão.

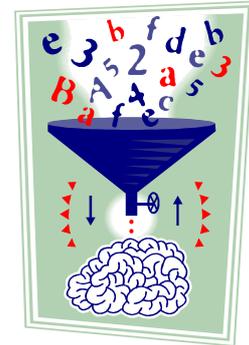
3.18 Estilos de Aprendizagem

Uma boa estratégia de capacitação satisfaz a uma ampla variedade de estilos de aprendizagem.

A maioria dos adultos tem um estilo preferido de aprendizagem. Seu estilo de aprendizagem é a maneira pela qual você prefere aprender. Ele simplesmente descreve como o seu cérebro funciona para assimilar novas informações.

Nenhum estilo de aprendizagem é melhor que os demais, mas é bom saber qual o seu estilo próprio, para que busque as maneiras mais eficazes de aprender.

Alguns formatos de aprendizagem são mais compatíveis com as necessidades e estilos individuais de aprendizagem e utilizando diversas estratégias de ensino será possível atingir um número maior de alunos nos programas de capacitação que você implementar.



Existem três estilos de aprendizagem e estratégias próprias para cada um:

- Visual;
- Auditivo e,
- Cinestésico.

Você provavelmente tem uma preferência que foi desenvolvida ao longo de sua vida e por meio de suas experiências por um desses estilos ou aprende melhor usando uma combinação de dois ou três estilos. Embora você utilize os três modos para aprender, seu estilo preferido de aprendizagem é determinado pelas maneiras que você usa predominantemente para aprender e acessar informações na memória.

3.18.1 O aluno visual

O aluno visual traduz o que ouve ou lê em imagens em seu cérebro. Ele aprende melhor quando as informações lidas são apresentadas por meio de elementos visuais, como diagramas, ilustrações, vídeos, tabelas e textos impressos. Para recuperar as informações na memória, os alunos visuais recorrem às imagens que armazenaram no cérebro.

O aluno visual tende a preferir o estudo solitário em lugares quietos, necessitando de um lugar tranquilo para satisfazer suas necessidades de aprendizagem – que são basicamente, aprender no seu próprio ritmo sem ser distraído por outros.

3.18.2 O aluno auditivo

O aluno auditivo filtra as informações recebidas usando suas habilidades de audição e repetição. Ele aprende melhor quando recebe as informações no formato de linguagem oral, como palestras ou fitas em áudio. Uma das características do aluno auditivo é ter a tendência de falar sobre os problemas (às vezes apenas para si próprio) como uma forma de resolvê-los. Além disso, a interação com outros é especialmente proveitosa quando ele usa a linguagem verbal para apresentar suas idéias para serem discutidas.

3.18.3 O aluno cinestésico

O aluno cinestésico processa e memoriza informações melhor quando toca algo ou executa uma ação. Os alunos cinestésicos gostam de manipular materiais para aprender coisas novas, por isso é interessante que o instrutor utilize simulações ou aplicações práticas dos conhecimentos estudados, proporcionando ao aluno excelentes oportunidades de praticar habilidades recém-adquiridas.

Os alunos cinestésicos aprendem melhor por meio de atividades práticas que lhes permitam manterem-se fisicamente ativos no ambiente de aprendizagem e podem aplicar o que aprenderam.

3.19 Concluindo

- O instrutor de capacitação é o responsável pelo desempenho do curso;
- A elaboração e preparação prévia são fundamentais para o sucesso da ação educativa;
- Os recursos didáticos estão à disposição para apoiar o trabalho e atender a todos os estilos de aprendizagem e,
- A comunicação como principal ferramenta do instrutor, deve ser desenvolvida com o tempo e a prática.



Referências Bibliográficas

BECHARA, E., , Moderna Gramática Portuguesa, 37 ed., Editora Lucerna, Rio de Janeiro, RJ, 2000

BERNSTEIN, Basil. A estruturação pedagógica do discurso moral. Petrópolis: Vozes, 1996.

CATAPAN, A. Hack. O processo do trabalho escolar, In: Perspectiva, jul/dez, 1996

CHIAVENATTO, Idalberto. Comportamento Organizacional. São Paulo: Editora Thomson, 2005.

CRUZ, Edna Chagas - "Princípios e Critérios para o Planejamento das Atividades Didáticas" in Didática para a Escola de 1º e 2º Graus, Ed. Edibell, SP, 1972.

ENAP Cursos, Didática para facilitadores de aprendizagem. Apostila. Brasília, 2007.

HAIDT, Célia C. Z. Curso de didática geral. 7ª ed. Ática. São Paulo, 2003.

INEP. Thesaurus Brasileiro da Educação (Brased). Centro de Informação e Biblioteca em Educação (Cibec). Brasília, 2008

<http://www.inep.gov.br/pesquisa/thesaurus/>

LINDEMAN, Eduard C. THE MEANING OF ADULT EDUCATION. New Oork, New Republic, 1926.

MORIN, Edgar. Os setes saberes necessários à educação do futuro. Paris: UNESCO, 1999.

NICOLA, Ernani; PORTUGUES - De Olho no Mundo do Trabalho - Volume Único para Ensino Médio - Edição 1- Editora Sapiane – p: 30 - 32 SÃO PAULO- SP- 2004.

O´CONNOR, J. e SEYMOUR, J. Introdução à programação neurolinguística: como entender e influenciar pessoas. 3ª Ed. São Paulo, Summus. 1995.

POLITO, Reinaldo. Técnicas de Apresentação e comunicação in BOOG, Gustavo G. e Magdalena T. Boog – coord. Manual de Treinamento e Desenvolvimento: processos e operações /– São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

Apêndices

Apêndice I – Modelo de plano de aula

PLANO DE AULA

Dados da Capacitação:

Capacitação:

Instrutor:

Data da realização:

Fases da Aula:

Introdução

Conteúdos	Procedimento	Recursos	Tempo

Desenvolvimento

Conteúdos	Procedimento	Recursos	Tempo

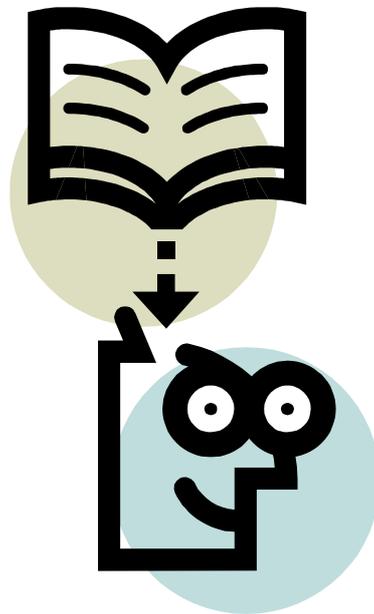
Conclusão

Conteúdos	Procedimento	Recursos	Tempo

Observações:

--

Coletânea de Textos de Apoio



Técnicas de Apresentação e Comunicação

IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Fela Moscovici

Feedback

No processo de desenvolvimento da competência interpessoal, *feedback* é um processo de ajuda para mudanças de comportamento; é comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-lhe informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. *Feedback* eficaz ajuda o indivíduo (ou grupo) a melhorar seu desempenho e assim alcançar seus objetivos.

Para que o feedback seja útil, é essencial que:

1. Seja específico, ao invés de genérico

Dizer a alguém que ele está sendo dominador, provavelmente, não será tão eficaz quanto dizer “quando estávamos decidindo sobre o projeto “X”, você parecia não estar prestando atenção ao que os outros falavam”.

2. Descreva a situação, não a avalie

Descrever a reação de alguém, sem julgamento, aumenta a possibilidade da pessoa aproveitar ou o feedback, conforme à sua percepção do fato. Assim, ela pode ouvir e sentir-se à vontade para utilizar aquela informação como achar conveniente, sem reações defensivas.

3. Leve em consideração as necessidades de quem vai recebê-lo

O feedback só é útil quando atende às necessidades de ambas as partes envolvidas no processo.

4. Seja dado no tempo certo

Em geral o feedback é mais útil logo após o evento observado, dependendo, é claro, da disposição da pessoa para ouvi-lo e do clima emocional decorrente da situação.

5. Seja dirigido para os aspectos sobre os quais o receptor tenha controle

A lembrança de alguma falha sobre a qual a pessoa não tenha qualquer controle serve, somente, para alimentar frustrações.

6. Assegure uma comunicação clara

É importante solicitar do receptor a descrição do feedback com suas próprias palavras, para verificar a exatidão da sua compreensão.

RESUMO:

O feedback deve ser, então:

Específico – Neutro – Aplicável – Oportuno – Objetivo - Claro

Por que é difícil receber feedback?

É difícil aceitar nossas ineficiências e ainda mais admiti-las para os outros, publicamente.

A questão de confiança na outra pessoa é crítica, especialmente em situações de trabalho ou outras que podem afetar nosso status ou imagem. Podemos também rezear o que a outra pessoa pensa a nosso respeito. Podemos sentir que nossa independência esteja sendo violada ou que o apoio que esperávamos nos esteja sendo negado.

Quando percebemos que estamos contribuindo para manter o problema e que precisaremos mudar para resolvê-lo, podemos reagir defensivamente: paramos de ouvir (desligamos), negamos a validade do *feedback*, agredimos o comunicador apontando-lhe também seus erros etc. Às vezes, a resolução de um problema pode significar descobrir e reconhecer algumas facetas de nossa personalidade que temos evitado ou desejado evitar até de pensar.

Por que é difícil dar feedback?

Gostamos de dar conselhos e com isso sentimo-nos competentes e importantes. Daí o perigo de pensar no *feedback* como forma de demonstrar nossa inteligência e habilidade, ao invés de pensar na sua utilidade para o receptor e seus objetivos. Podemos reagir somente a um aspecto do que vemos no comportamento do outro, dependendo de nossas próprias motivações, e com isso tornamo-nos

parciais e avaliativos.

Podemos temer as reações do outro — sua mágoa, sua agressão, etc., isto é, que o *feedback* seja mal interpretado, pois, em nossa cultura, *feedback* ainda é percebido como crítica e tem implicações emocionais (afetivas) e sociais muito fortes, em termos de amizade (ou sua negação), status, competência e reconhecimento social.

Muitas vezes, a pessoa não está preparada, psicologicamente, para receber *feedback* ou não deseja nem sente sua necessidade. É preciso atentar para estes aspectos de nula ou fraca prontidão perceptiva, que constituem verdadeiros bloqueios à comunicação interpessoal. Se insistirmos no *feedback*, a pessoa poderá duvidar dos nossos motivos para tal, negar a validade dos dados, racionalizar procurando justificar-se etc.

Como superar as dificuldades

- 1) Estabelecendo uma relação de confiança recíproca para diminuir as barreiras entre comunicador e receptor.
- 2) Reconhecendo que o *feedback* é um processo de exame conjunto.
- 3) Aprendendo a ouvir, a receber *feedback* sem reações emocionais (defensivas) intensas.
- 4) Aprendendo a dar *feedback* de forma habilidosa, sem conotações emocionais intensas.

Todos nós precisamos de *feedback* tanto do positivo quanto do negativo. Precisamos saber o que estamos fazendo inadequadamente, como também o que conseguimos fazer com adequação, de modo a podermos corrigir as ineficiências e mantermos os acertos.

Os dados subjetivos referentes a sentimentos e emoções também são importantes no processo *de feedback*. Por exemplo: “Quando você fez aquilo, senti-me numa situação muito desagradável”. Isto não tem por objetivo invalidar os motivos da outra pessoa, apenas indicar como a ação repercutiu em nós. Não sabemos por que agiu assim, sabemos, porém, como o seu comportamento nos fez sentir.

Quando recebemos *feedback* de uma pessoa, precisamos confrontá-lo com reações de outras pessoas para verificar se devemos mudar nosso comportamento de maneira geral ou somente em relação àquela pessoa.

Feedback de grupo

O grupo também tem necessidade de receber informações sobre o seu desempenho. Ele pode precisar saber se a atmosfera é defensiva, se há muita rigidez nos procedimentos, se está havendo subtilização de pessoas e de recursos, qual o grau de confiança no líder e outras informações sobre o seu nível de maturidade como grupo.

Os mesmos problemas envolvidos no *feedback* individual estão presentes no de grupo, em maior ou menor grau. Assim, o grupo pode receber *feedback* de:

- 1) Membros atuando como participantes-observadores.
- 2) Membros selecionados para desempenhar uma função específica de observador para o grupo.
- 3) Consultores externos ou especialistas que vêm para fazer observações, valendo-se de perspectivas mais objetivas.
- 4) Formulários, questionários, folhas de reação, entrevistas.

À medida que os membros amadurecem e desenvolvem suas habilidades em dar e receber *feedback* individual, tornam-se, também, hábeis em dar *feedback* ao grupo como um todo, sempre que necessário e oportuno.

Habilidades de comunicação a serem desenvolvidas

O desenvolvimento de competência interpessoal exige a aquisição e o aperfeiçoamento de certas habilidades de comunicação para facilidade de compreensão mútua. Estas habilidades precisam ser treinadas e praticadas constantemente para maior eficiência de resultados.

Entre as primeiras habilidades de comunicação interpessoal podem ser indicadas a paráfrase, a descrição de comportamento, a verificação de percepção e a descrição de sentimentos, as quais constituem recursos valiosos para o processo de *feedback* útil.

1. Paráfrase

Consiste em dizer, com suas próprias palavras, aquilo que o outro disse. Você enuncia a idéia do outro com seu vocabulário usual, dá um exemplo indicando o que você pensa a respeito ou, por qualquer outra forma, mostra ao outro o significado do que você apreendeu do que ele disse. Uma boa paráfrase é, usualmente, mais específica do que a afirmação original.

A habilidade de paráfrase envolve atenção, escuta ativa e empatia. Uma paráfrase neutra constitui um autêntico *feedback* para o emissor da mensagem. Por exemplo: “Será isto (afirmação) a correta expressão de sua idéia?” Ou então: “Seria isto (fato específico) um exemplo do que você disse?”.

Da paráfrase decorrem dois benefícios principais:

- 1) Aumento de precisão da comunicação e, conseqüentemente, de compreensão mútua ou compartilhada.
- 2) O ato de paráfrase em si transmite um sentimento: seu interesse no outro, sua preocupação em ver como ele vê as coisas.

Um exemplo típico:

Carlos diz: “*Mário não serve para ser gerente*”.

Paráfrase A: “*Você acha que ele não está se saindo bem no cargo?*”
(Muito geral, vago. Se Carlos concordar, você não saberá o que ele quis dizer com “não serve” e ficará com a ilusão de ter compreendido.)

Paráfrase B: “*Você quer dizer que Mário é desonesto?*”
(Específico. Carlos pode responder: “Não, Mário é honesto, mas não planeja as coisas e esquece detalhes.” Esta paráfrase leva a um esclarecimento do significado da expressão “não serve”.)

Pode-se também obter esclarecimento perguntando diretamente: “*Que você quer dizer com isto?*” ou “*Não entendi bem o que você disse*”. Entretanto, quando você usa paráfrase, você está mostrando sua compreensão do momento e assim possibilita ao interlocutor esclarecer especificamente a mensagem em relação à compreensão que você revelou.

Antes de concordar ou discordar com uma afirmação, você deve assegurar-se de que está respondendo à mensagem que o outro enviou. A paráfrase é uma das maneiras de testar a compreensão da mensagem antes de reagir a ela.

2. Descrição de comportamento

Consiste em relatar as ações específicas, observáveis, dos outros, sem fazer julgamentos ou generalizar seus motivos, ou traços de personalidade.

É possível informar aos outros a que comportamento você está reagindo por meio

de descrição bastante clara e específica. É importante descrever evidências visíveis, ou seja, comportamentos acessíveis à observação de qualquer pessoa presente. Exemplo:

“Esta é a terceira vez que você disse concordar comigo e acrescentar “mas” e em seguida expressar exatamente o ponto de vista oposto.”

“Luís e Alfredo falaram quase o tempo todo e nós ficamos sem oportunidade, praticamente, de falar.”

A habilidade de descrever comportamento exige o relato de ações observáveis sem:

- 1) Colocar-lhes um julgamento de valor como certo ou errado, bom ou mau, devido ou indevido;
- 2) Fazer acusações ou generalizações sobre os motivos, atitudes ou traços de personalidade da outra pessoa.

Significa, enfim, evitar descrever características pessoais e intenções, ou interpretar o comportamento da outra pessoa, restringindo-se a relatar o comportamento observável da outra pessoa. Um exemplo comparativo:

“João, você está se opondo a tudo que Henrique está sugerindo hoje” — ao invés de “João, você está negativista e contrariando Henrique o tempo todo”. Isto não é uma descrição e sim uma acusação de motivos negativos.

Para desenvolver a habilidade de descrever comportamento, você terá que aprimorar sua capacidade de observação do que realmente ocorre. À medida que isto for acontecendo, você também poderá descobrir que muitas de suas afirmações e conclusões são menos baseadas em evidências observáveis do que em seus próprios sentimentos de irritação, afeto, insegurança, ciúme, medo ou alegria.

É muito importante desenvolver esta habilidade se você desejar dar *feedback* útil. Ao mesmo tempo, constitui uma valiosa aprendizagem para compreender como você responde a mensagens que o outro não enviou, como você mesmo distorce os sinais, como você comunica mensagens sem perceber e como os outros vêem você diferentemente de sua auto-imagem. O processo, como um todo, é extremamente necessário para a efetiva comunicação e o desenvolvimento de competência interpessoal.

3. Verificação de percepção

Consiste em dizer sua percepção sobre o que o outro está sentindo, a fim de verificar se você está compreendendo também seus sentimentos, além do conteúdo das palavras. Exemplos: “Tenho a impressão de que você se magoou com meu comentário. É verdade?” “Sinto que você gostaria de mudar de assunto. É correta esta sensação?” “Você parece estar mais à vontade agora ou é apenas impressão minha?”

Por meio da habilidade de observar e relatar percepções de sentimentos, pode-se chegar a compreender melhor as outras pessoas, pois a comunicação se realiza por meio de vários canais concomitantes cujos sinais precisam ser captados para que as mensagens tenham significado total.

Além disso, a comunicação passa a ser realmente compartilhada, com a preocupação de entender as idéias, informações e sugestões e, ao mesmo tempo, como o emissor está se sentindo ao enviar as mensagens e ao perceber como estão sendo recebidas.

Muitas vezes, o emissor não está consciente dos sinais não-verbais que emite e que transmitem mensagens emocionais que podem facilitar, perturbar ou contradizer a mensagem verbal principal. O processo de verificar percepções passa a ser uma das formas mais úteis de *feedback* e aprendizagem para o emissor.

Esta habilidade constitui um dos melhores exercícios para desenvolver a capacidade de empatia, em que observação acurada, comparação com sentimentos já experimentados e autocolocação no lugar do outro se conjugam, levando à compreensão mútua e maior competência interpessoal para a vida em comum.

4. Descrição de sentimentos

Consiste em identificar ou especificar sentimentos verbalmente, seja por meio do nome do sentimento, de figuras de linguagem ou de impulso de ação.

Alguns exemplos:

- 1) “Eu me sinto constrangido.”
“Eu gosto muito de você.”
(identificação de sentimentos pelo seu nome)
- 2) “Sinto vontade de abraçar todo mundo. (impulso de ação)

- 3) “Sinto-me um pássaro aprisionado. (figura de linguagem)
- 4) “Derreto-me ao olhar seus olhos.” (figura de linguagem)

Verificação de percepção e descrição de sentimentos são habilidades de comunicação ajudam os outros a compreendê-lo como pessoa, pois você lhes transmite aquilo que fazem em termos do que afetam a você, pessoalmente ou como membro de um grupo e, principalmente, revela aos outros de forma tão clara e espontânea, possível, aquilo que você sente.

Em resumo, as principais habilidades de comunicação são:

PARAFRASE

- Repetição do que o outro disse

DESCRIÇÃO DE COMPORTAMENTO

- Relato de ações específicas, observáveis

VERIFICAÇÃO DE PERCEPÇÃO

- Relato da percepção sobre os sentimentos do outro

DESCRIÇÃO DE SENTIMENTOS

- Identificação ou especificação verbal de sentimentos

Texto extraído do livro Desenvolvimento interpessoal: Treinamento em Grupo, Fela Moscovici, Rio de Janeiro, José Olympio Ed., 1995.

Dicas para driblar o medo de falar

- 1) Saiba exatamente o que vai dizer no início, quase palavra por palavra, pois neste momento estará ocorrendo maior liberação da adrenalina.
- 2) Leve sempre um roteiro escrito com os principais passos de apresentação, mesmo que não precise dele. É só para dar mais segurança.
- 3) Se tiver que ler algum discurso ou mensagem, imprima o texto em um cartão grosso ou cole a folha de papel numa cartolina, assim, se as suas mãos tremereem um pouco o público não perceberá e você ficará mais tranquilo.
- 4) Ao chegar diante do público não tenha pressa para começar. Respire o mais tranquilo que puder, acerte devagar a altura do microfone (sem demonstrar que age assim de propósito), olhe para todos os lados da platéia e comece a falar mais lentamente e com volume de voz mais baixo. Assim, não demonstrará a instabilidade emocional para o público.
- 5) No início, quando o desconforto de ficar na frente do público é maior, se houver uma mesa diretora, cumprimente cada um dos componentes com calma. Desta forma, ganhará tempo para superar os momentos iniciais tão difíceis. Se entre os componentes da mesa estiver um conhecido aproveite também para fazer algum comentário pessoal.
- 6) Antes de falar, quando já estiver no ambiente, não fique pensando no que vai dizer, preste atenção no que as outras pessoas estão fazendo e tente se distrair um pouco.
- 7) Antes da apresentação evite conversar com pessoas que o aborreçam, prefira falar com gente mais simpática.
- 8) Antes de fazer sua apresentação, reúna os colegas de trabalho ou pessoas próximas e treine várias vezes. Lembre-se de exercitar respostas para possíveis perguntas ou objeções, com este cuidado não se surpreenderá diante do público.
- 9) Se der o branco, não se desespere. Repita a última frase para tentar lembrar a seqüência. Se este recurso falhar, diga aos ouvintes que mais a frente voltará ao assunto. Se ainda assim não se lembrar, provavelmente ninguém irá cobrar por isso.
- 10) Todas essas recomendações ajudam no momento de falar, mas nada substitui uma consistente preparação. Use sempre todo o tempo de que dispõe.



Fonte: http://www.polito.com.br/portugues/dicas.php?id_nivel=15&id_nivel2=132

Dicas para falar melhor

- 1) Seja você mesmo. Nenhuma técnica é mais importante que a sua naturalidade.
- 2) Pronuncie bem as palavras - sem exagero.
- 3) Fale com boa intensidade - nem alto nem baixo demais - sempre de acordo com o ambiente.
- 4) Fale com boa velocidade - nem rápido nem lento demais.
- 5) Fale com bom ritmo, alternando a altura e a velocidade da fala para manter aceso o interesse dos ouvintes.
- 6) Tenha um vocabulário adequado ao público.
- 7) Cuide da gramática, pois um erro nessa área poderá comprometer a apresentação.
- 8) Tenha postura física correta.
- 9) Dê à sua fala início, meio e fim.
- 10) Fale com emoção - demonstre interesse e envolvimento pelo assunto.



Fonte: http://www.polito.com.br/portugues/dicas.php?id_nivel=15&id_nivel2=134
em 16/6/08

Dez regras básicas para uma boa apresentação

1. Coloque um título

O título do slide auxilia o ouvinte a identificar imediatamente as informações que irá observar.

Um bom título deve ser simples, de poucas palavras e muito esclarecedor. Normalmente o título deve ser colocado na parte superior do slide.

2. Faça legendas

Colunas coloridas e linhas horizontais serão apenas colunas coloridas e linhas horizontais se não forem identificadas por legendas.

Facilite a visualização das legendas arredondando os números. Prefira, por exemplo, colocar que a população é de 15 milhões de habitantes, em vez de escrever 15.001.600, a não ser que esses 1.600 habitantes sejam muito importantes para a informação - o que é pouco provável.

3. Escreva com letras legíveis

Alguns slides são produzidos com letras tão pequenas que só quem está nas primeiras fileiras consegue ler. Os demais ficam sem entender do que se trata e, por isso, podem perder o interesse pela exposição.

Escolha letras grandes, com tamanho suficiente para serem lidas por todas as pessoas da sala.

4. Limite a quantidade de tamanho das letras

Você conseguirá melhor uniformidade se usar o máximo de três tamanhos de letra por visual.

Com um número reduzido de tamanho, as letras poderão ser lidas mais rapidamente.

5. Componha frases curtas

Cada frase deve representar em essência uma idéia completa, com o menor número de palavras possível. De maneira geral, seis ou sete palavras são suficientes.

6. Use poucas linhas

Como idéia de grandeza, se o slide for elaborado no sentido horizontal, procure usar seis ou sete linhas. Se for no sentido vertical, poderá chegar a oito ou nove linhas.

7. Use cores

Use, mas não abuse.

Com a facilidade proporcionada pelos atuais programas de computadores, algumas pessoas fazem de seus slides verdadeiros mostruários de cores e pecam pelo excesso.

Use cores contrastantes para destacar bem as informações e, a não ser que seja muito necessário usar um número maior, estabeleça um limite de três a quatro cores por apresentação.

8. Use apenas uma idéia em cada slide

Identifique a idéia central da mensagem e restrinja-se a ela no slide.

9. Utilize apenas uma ilustração em cada slide

A ilustração pode ajudar a tornar clara a mensagem, facilitando a compreensão dos ouvintes. Uma única ilustração é suficiente. Se precisar, complemente o slide com setas e flechas que orientem o sentido em que a informação deve ser lida - horizontal, vertical, de cima para baixo, de baixo para cima, etc.



10. Retire tudo o que prejudicar a compreensão da mensagem

Retire todas as informações desnecessárias, como números, gráficos, legendas que possam distrair a concentração ou dificultar o entendimento do ouvinte. Só deixe no slide os dados que facilitem a compreensão da mensagem.

Fonte: Livro Recursos audiovisuais nas apresentações de sucesso de Reinaldo Polito

Pecados capitais da linguagem oral

1) Exemplo: 'Haja visto o progresso da ciência...'

Explicação: a forma 'haja visto' não se aplica a este caso. O correto é 'haja vista', e não varia. 'Rubens Barrichello poderá ser campeão, haja vista o progresso que tem feito com o novo carro'.

2) Exemplo: 'Para mim não errar...'

Explicação: 'mim' não pode ser sujeito, apenas complemento verbal ('Ele trouxe a roupa para mim'). Também pode completar o sentido de adjetivos: 'Fica difícil para mim...'

3) Exemplo: 'Vou estar enviando o fax...'

Explicação: embora não seja gramaticalmente incorreto, o gerúndio é uma praga. É feio e desnecessário. Melhor dizer 'Vou enviar o fax'.

4) Exemplo: 'Ir ao encontro de...', 'ir de encontro a...'

Explicação: muita gente acha que as duas expressões significam a mesma coisa. Errado. 'Ir ao encontro de...' é o mesmo que estar a favor. 'Ir de encontro a...' significa estar contra, discordar.

5) Exemplo: 'Eu, enquanto diretor de marketing...'

Explicação: também é inadequado. Melhor dizer 'Eu, como diretor de marketing...'

6) Exemplo: 'Fazem muitos anos...'

Explicação: quando o verbo 'fazer' se refere a tempo, ou indica fenômenos da natureza, não pode ser flexionado. Diz-se: 'Faz dois anos que trabalho na empresa', 'Faz seis meses que me casei'.

7) Exemplo: 'A nível de Brasil...'

Explicação: 'a nível de' é uma expressão inútil. Pode ser suprimida ou substituída por outras. Exemplo. Em vez de 'A empresa está fazendo previsões a nível de mercado latino-americano', use 'A empresa está fazendo previsões para o mercado latino-americano'.

8) Exemplo: 'Não tive qualquer intenção de errar'

Explicação: não se deve usar 'qualquer' no lugar de 'nenhum' em frases negativas. O certo é dizer 'Não tive nenhuma intenção de errar'.

9) Exemplo: 'Há dez anos atrás...'

Explicação: redundâncias enfeiam o discurso. Melhor dizer 'Há dez anos' ou 'Dez anos atrás'. 'Há dez anos atrás' é o mesmo que 'um plus a mais'.

10) Exemplo: 'Éramos em oito na reunião'

Explicação: não se usa a preposição 'em' entre o verbo ser e o numeral. O correto é dizer 'Éramos oito'.

CUIDADOS AO MINISTRAR UMA AULA

FASES DA AULA

1. Preparação

Introdução

Colocar os participantes a par do assunto a ser tratado. Os motivos, as razões da aula devem ser explicados neste momento.

Motivação

É fator decisivo no desenvolvimento da aula e não poderá haver aproveitamento se o participante não estiver motivado; se não estiver disposto a despende esforço.

2. Apresentação

Uma vez motivado o grupo, partimos para a apresentação ou desenvolvimento da aula, durante a qual o professor deve facilitar a assimilação dos temas abordados. Uma boa prática é relacionar o assunto numa ordem lógica, partindo do simples ou fácil para o complexo e difícil.

3. Aplicação

A aplicação tem como finalidade primeira o exercício daquilo que foi apresentado na fase anterior. "Aprende-se melhor fazendo". Os erros devem ser corrigidos, as dúvidas devem ser aclaradas repetidas vezes.

4. Verificação

A verificação é a avaliação de aprendizagem para apurar o grau em que cada participante individualmente e a classe, no seu conjunto, conseguiram os resultados previstos e desejados.

ASPECTOS BÁSICOS PARA CONDUÇÃO DA AULA COM EFICIÊNCIA (cont.)

- Procure Concretizar a Aula

Necessário se faz que o professor procure estabelecer articulação com o real, de maneira a retirá-la da pura conceituação intelectual e verbal, que acaba por desviar a atenção do participante.

- Use Adequadamente a Voz

Não existe uma voz padrão. Cada professor deve usar a voz que tem, mas da maneira mais eficiente possível. É importante que o professor pronuncie bem as palavras, que a dicção seja boa, uma vez que é fatigante para os participantes "agüentarem" uma aula em que o professor "assassina" as palavras ou sílabas.

- Espontaneidade

O professor deve estar espontâneo, sem inibição e insegurança. O grau de espontaneidade aumenta medida que o professor se integra com os demais participantes da aula.

- Entusiasmo

O professor deve demonstrar entusiasmo em todas as atividades. É um meio de contagiar positivamente os participantes.

- Autocontrole

O professor deve manter o controle em todas as circunstâncias diante dos participantes, sem entretanto perder a ousadia e a espontaneidade de aprender com eles.

- Prosseguir com a Aula, quando todos entenderem

O desenvolvimento de uma aula não deve ser tão rápido que não permita ao participante fazer anotações e acompanhar o que está sendo exposto e, principalmente, refletir sobre o seu tema. Não passe para o esquema seguinte sem ter a certeza da assimilação do assunto.

- Não Retarde o Progresso do Grupo

Quando alguns participantes não conseguem entender o assunto e o professor insiste, o restante do grupo se desinteressa. É uma boa prática, marcar um horário especial para explicar o assunto, detidamente, aos mais vagarosos.

- A preparação

A preparação da aula, a elaboração do plano de aula e observação de seus pontos básicos, não são suficientes. A preparação antecipada da sala de aula também é importante. Providencie para que tudo esteja arrumado na ordem de uso. A falta de algum material prejudica a aula e pode comprometer a imagem do professor.

- Recomendação Final

Não se esqueça de chegar antes dos participantes. A curiosidade pode levar alguém a mexer no seu material e isto pode causar estragos e acidentes. Dê exemplo, seja pontual.

Fonte Consultada: ENAP – Curso de Didática para Facilitadores de Aprendizagem/2007



Atenção!

Para mais informações a respeito do PBF, existem os canais de atendimento abaixo:

Programa **Bolsa Família**

Acompanhe as informações sobre o Programa Bolsa Família
no portal do Ministério do Desenvolvimento Social
e Combate à Fome:
www.mds.gov.br/bolsafamilia

FALE COM A GENTE

Central de Atendimento Fome Zero - Ligue Grátis
0800-707-2003

Atendimento Exclusivo para Gestores do Bolsa Família
(61) 3433-1500
www.mds.gov.br/bolsafamilia/faleconosco