

Doc N° 011

Formação à distância
de instrutores para a
treinamento.

(Módulo I)

Data: não identificado (?)

SENAC

FORMAÇÃO 'A DISTÂNCIA



DE INSTRUTORES PARA TREINAMENTO

MÓDULO I



serviço nacional de aprendizagem comercial
departamento regional no estado do paraná

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA DE INSTRUTORES PARA TREINAMENTO

APRESENTAÇÃO DO CURSO

Prezado colega instrutor:

Estamos lançando uma novidade em treinamento para instrutores no SENAC. Devido às dificuldades de um contato direto com você, o convidamos para participar deste curso à distância.

O treinamento foi dividido em cinco etapas diferentes de trabalho, incluindo entre elas três reuniões de instrutores, onde estaremos presentes para discussão de dificuldades e realização de atividades práticas.

O período entre cada reunião será de aproximadamente quinze dias, intervalo no qual você estudará individualmente os materiais auto-instrucionais.

É importante lembrá-lo, para não passar para a Unidade seguinte, sem ter realizado o exercício que consta no final de cada uma delas. As questões são reflexivas, não existe resposta certa ou errada. O nosso objetivo é conhecer seu pensamento e suas idéias. Se faltar espaço, utilize o verso das páginas e numerando as questões correspondentes. Esperamos sugestões e conte conosco para esclarecimento de qualquer dúvida que surgir.

AGORA, MÃOS À OBRA, E SEJA BEM VINDO A ESSE PROCESSO!

1ª. ETAPA

- Recebimento do material instrucional do Módulo I;
- Estudo individual do material instrucional;
- Elaboração dos exercícios de cada Unidade;
- Entrega dos exercícios em sua Unidade Operativa.

UNIDADES
DO
MÓDULO I

- I. Histórico e Organização do SENAC;
- II. Indivíduo, Sociedade e Cultura;
- III. Comunicação no Ensino;
- IV. Caracterização do Ensino não Formal e da Clientela do SENAC
- V. O papel do instrutor no SENAC;
- VI. Teorias da Aprendizagem

2ª ETAPA

- 1ª reunião com os instrutores de sua Unidade Operativa e Orientador Técnico;
- Avaliação sobre os conteúdos do Módulo I;
- Recebimento do material instrucional do Módulo II;
- Exercício prático em grupo sobre Determinação das Situações de Ensino: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes;
- Estudo sobre Métodos de Ensino e Técnicas Pedagógicas;
- Discussão em grupo sobre três filmes abordando: Métodos de Ensino e Técnicas Pedagógicas.

3ª ETAPA

- Estudo individual do material instrucional do Módulo II;
- Elaboração dos exercícios de cada Unidade;
- Preparação de um Plano de Curso e de um Planejamento de aula;
- Preparação de uma aula simulada.

UNIDADES
DO
MÓDULO II

- I. Determinação da Situação de Ensino: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes;
- II. Métodos de Ensino e Técnicas Pedagógicas;
- III. Seleção e Utilização de Recursos Instrucionais;
- IV. Redação de Objetivos Instrucionais;
- V. Avaliação da Aprendizagem;
- VI. Elaboração do Plano de Curso;
- VII. Elaboração do Planejamento de Aula.

4ª ETAPA

- 2ª reunião dos instrutores com o Orientador Técnico para a discussão do Plano de Curso e do Planejamento de aula preparados no decorrer dos estudos do Módulo II;
- Indicações para a aula simulada.

5ª ETAPA

- Apresentação de sua aula simulada em quinze minutos;
- Avaliação de seu desempenho em sala de aula;
- Avaliação de todo o Treinamento à Distância.

MÓDULO I

UNIDADE I

-se pa
das
insti

HISTÓRICO

Em 1946, logo após a II Guerra Mundial, foi adotada uma série de medidas para impulsionar o desenvolvimento nacional. Assim, pelo Decreto-Lei 8.621 de 10 de janeiro de 1946, foi criado o SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), dirigido e organizado pela Confederação Nacional do Comércio, objetivando inicialmente a formação do comerciário, principalmente do menor aprendiz.

De 1950 a 1964, com o crescimento da industrialização e do processo de urbanização, aumentaram muito as atividades comerciais. Nesse período, o SENAC procurou valorizar sua programação, tomando medidas para que houvesse continuidade de seus cursos no sistema regular de ensino, oscilando entre cursos estruturados de forma semelhante aos da escola formal e cursos de treinamento e de formação profissional rápidos. Em 1955, por exemplo, o SENAC passou a programar o Curso Comercial Básico, equivalente ao ginásio do sistema oficial de ensino da época.

De 1964 a 1970, a situação sócio-econômica apresentou grandes mudanças, e em 1967 acentuou-se a crise do ensino com o problema da falta de vagas, principalmente em cursos superiores. A essa altura, o SENAC intensificou o atendimento a adultos, aumentando o número de matrículas e oferecendo maior diversificação de cursos.

Na década de 70, a política educacional brasileira voltou-se para uma acentuada "tecnização" do ensino, ou seja, para a formação profissional como tentativa de adequar o sistema educacional à nova realidade econômica.

Em 1976, o SENAC implanta seu I Plano Nacional de Ação do SENAC (PNAS) para o triênio 76-78, dando ênfase à democratização de seu ensino, de modo a prestar o benefício de sua formação profissional ao maior número possível de pessoas.

No II PNAS, para o triênio 79-81, o objetivo é "ressaltar o papel dos recursos humanos — sua situação de trabalho e seu setor de participação".

O III PNAS, correspondente ao triênio 82-84, orienta-se para a reafirmação da função social do SENAC, democratização das oportunidades de formação profissional e desenvolvimento institucional integrado.

OBJETIVOS DO SENAC

São objetivos gerais do SENAC:

- . Formar e desenvolver profissionalmente recursos humanos para as atividades do comércio e prestação de serviços, tendo em vista a evolução e as necessidades do mercado de trabalho, a demanda social, a valorização profissional e o desenvolvimento sócio-econômico do país.
- . Assessorar tecnicamente as empresas de comércio e serviços, em especial quanto a recursos humanos.
- . Valorizar as atividades de comércio e serviços em função do desenvolvimento sócio-econômico do país.

São seus objetivos específicos:

- . Realizar a iniciação, a qualificação, o aperfeiçoamento e a aprendizagem da mão-de-obra menor e adulta, empregada, desempregada e candidata a emprego nas atividades do comércio e prestação de serviços.
- . Orientar sua clientela não empregada para o mercado de trabalho.
- . Realizar programas de atualização e aperfeiçoamento para quadros dirigentes de empresa.
- . Realizar programas de formação profissional com outras entidades, através de acordos e convênios.
- . Prestar assessoria às empresas do setor de comércio e serviços, através da divulgação de estudos, pesquisas e normas técnicas, em especial com relação aos recursos humanos.
- . Realizar e divulgar estudos sobre o setor terciário, sua dinâmica, características e contribuição ao desenvolvimento sócio-econômico do país

Cumprindo tais objetivos, a clientela atendida atualmente pelo SENAC constitui-se por:

- . adultos e adolescentes;
- . empregados, desempregados e candidatos a empregos, no comércio e demais áreas de prestação de serviços;
- . todos os níveis de ocupação, inclusive os próprios empregadores e agentes autônomos.

Caracterização do SENAC

O SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - é uma instituição pública, de direito privado, mantida pela classe empresarial do setor terciário (comércio e serviços).

Para custeio de suas atividades, as empresas de comércio e serviços contribuem, mensalmente, com a importância equivalente a 1% da remuneração paga aos empregados. O recolhimento desta contribuição é feito nas agências arrecadadoras do IAPAS, juntamente com os outros encargos sociais da empresa.

Além desta contribuição, existem verbas provenientes de convênios, doações, taxas de matrículas e lucro das empresas pedagógicas do SENAC.

Estrutura político-administrativa do SENAC

O SENAC funciona através de várias sedes, cada uma com estrutura técnico-administrativa própria, sob a coordenação de um órgão central, que é a Administração Nacional, formada por três órgãos: Conselho Nacional, Departamento Nacional e Conselho Fiscal.

- **Conselho Nacional** - é o órgão deliberativo da Administração Nacional. Trata-se de uma assembléia formada por representantes dos Conselhos Regionais e dos Ministérios da Educação e do Trabalho. Seu Presidente é o Presidente da Confederação Nacional do Comércio.
- **Departamento Nacional** - é o órgão executivo do Conselho Nacional e tem sua sede na cidade do Rio de Janeiro. Sua função é dar assistência e coordenar as atividades regionais do SENAC.
- **Conselho Fiscal** - é o órgão de fiscalização financeira da Administração Nacional, não subordinado ao Presidente. É composto por dois representantes do comércio, eleitos

pelo Conselho Nacional do Comércio, e três representantes do Governo, sendo dois indicados pelo Ministério do Trabalho e um pelo Diretor Geral do Departamento Administrativo do Pessoal Civil.

A nível estadual funcionam as Administrações Regionais, compostas pelos Conselhos Regionais e Departamentos Regionais.

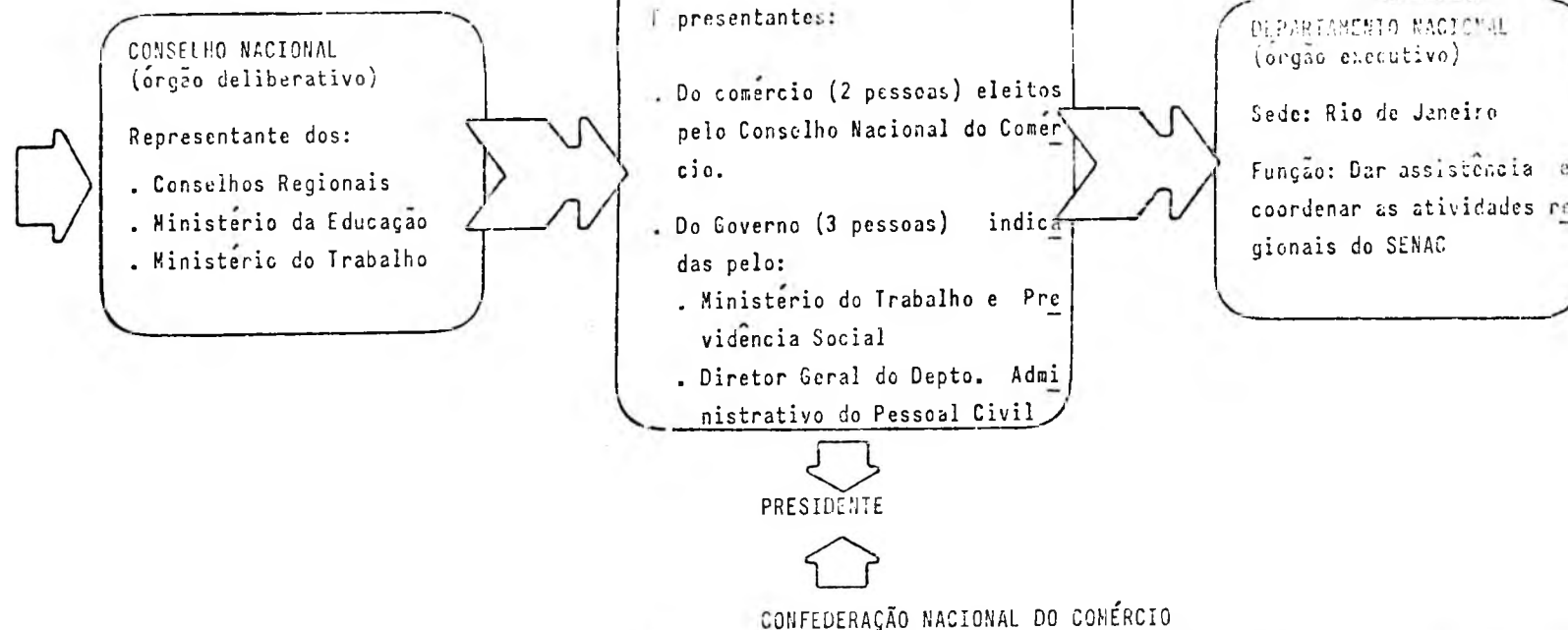
- **Conselhos Regionais** - são órgãos deliberativos, isto é, assembleias de representantes das Federações Estaduais do Comércio e dos delegados regionais do IAPAS, dos Ministérios do Trabalho e da Educação.
- **Departamentos Regionais** - são órgãos executivos. Ajustam as diretrizes do SENAC às condições sociais, econômicas e educacionais de cada Estado; são responsáveis pela formação profissional, ou seja, pela educação para o trabalho.

O cargo de Presidente do Conselho Regional do SENAC no Paraná, é exercido automaticamente pelo Presidente eleito pela Federação do Comércio Varejista.

O mandato tem a duração de 3 anos e é uma função não remunerada. Quem elege o Presidente, são representantes dos sindicatos de atividades comerciais ligados à Federação do Comércio Varejista, atualmente em número de 20 em nosso Estado.

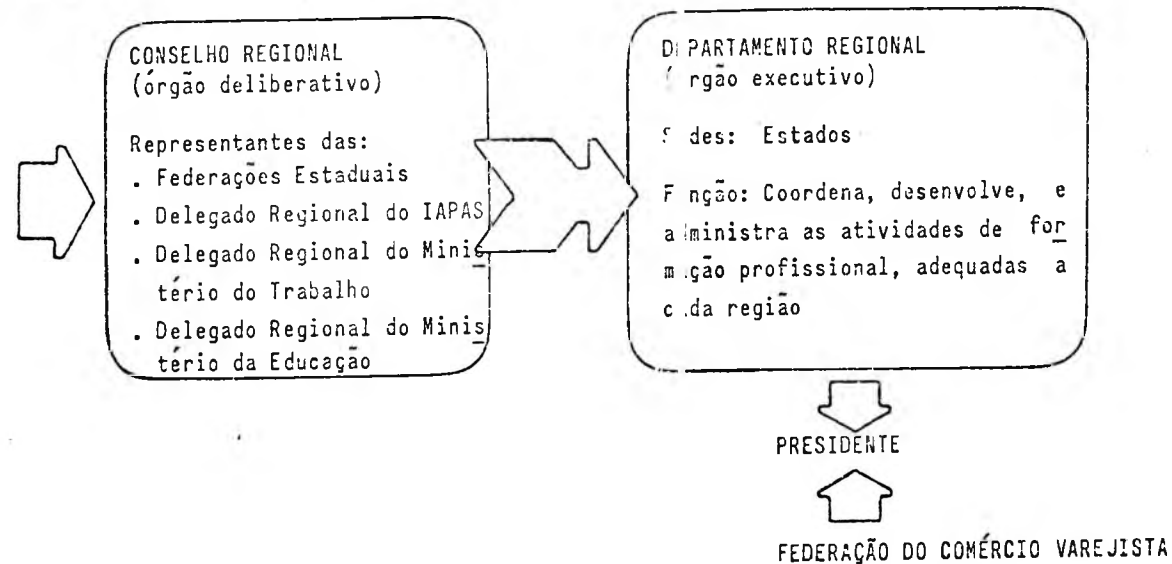
NÍVEL NACIONAL

ADMINISTRAÇÃO
NACIONAL



NÍVEL ESTADUAL

ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL



O Departamento Regional do Paraná atua, basicamente, através de cinco modalidades operativas: Centros e Mini-Centros de Desenvolvimento Profissional, Unidades Móveis, Empresas Pedagógicas, Capacitação nas Empresas e Teleducção.

MODALIDADES OPERATIVAS

Centros e Mini-Centros de Desenvolvimento Profissional:

Formam as bases físicas das demais modalidades operativas, abrangendo programas de Orientação para o Trabalho, Formação Profissional e Colocação no Trabalho, ou seja, o desenvolvimento profissional como um todo.

Unidades Móveis:

É a modalidade operativa através da qual o SENAC desenvolve, fora de seus Centros, programações intensivas confiadas a instrutores que se deslocam para diferentes pontos do Estado ou para a periferia de uma cidade onde já exista um Centro, a fim de atender à população mais de perto e contando também com apoios locais das comunidades.

Empresas Pedagógicas:

São unidades de formação profissional que operam, ao mesmo tempo, também como empresas abertas ao público de um modo geral, oferecendo ao treinando uma situação real de trabalho. Exemplos:

- Restaurante-Escola
- Lanchonete-Escola
- Instituto de Beleza-Escola

Capacitação na Empresa:

É uma modalidade que presta serviço direto e especificamente para cada empresa interessada. Seu objetivo é preparar programas de treinamento de acordo com as necessidades específicas de cada organização, promovendo assim o suprimento de suas carências de qualificação e aperfeiçoamento profissional, dentro das próprias empresas.

Teleducção:

Caracteriza-se pelo uso de cursos à distância, principalmente através de correspondência. O Centro de Teleducção funciona com uma equipe de orientadores de aprendizagem, responsável pelo acompanhamento, corrigindo exercícios, dando explicações complementares sobre a matéria e enviando novas lições aos matriculados.

Natureza da Formação Profissional

Os cursos do SENAC, no Paraná, podem ser de três naturezas:

- . Iniciação Profissional
- . Qualificação Profissional
- . Aperfeiçoamento

Nos cursos ou módulos de Iniciação Profissional, o objetivo é preparar pessoas para o desempenho de tarefas básicas de uma ocupação.

Exemplos de cursos de Iniciação Profissional:

- . Treinamento para Cabeleireiro
- . Serviços Gerais de Hotel

Nos cursos de Qualificação Profissional, predominam os conteúdos profissionalizantes específicos que preparam os treinados para atuarem em uma ocupação através do domínio de suas tarefas específicas.

Exemplos de cursos de Qualificação Profissional:

- . Cabeleireiro
- . Garçom
- . Auxiliar de Escritório
- . Telefonista
- . Manequim

Os cursos de Aperfeiçoamento destinam-se a pessoas que já possuem uma profissão definida e desejam elevar seu nível de desempenho profissional através do aprofundamento e/ou atualização de conhecimentos e habilidades.

Exemplos de cursos de Aperfeiçoamento:

- . Datilógrafo
- . Atualização em Corte e Tratamento do Cabelo
- . Desenvolvimento em Venda
- . Liderança e Motivação de Equipe
- . Treinamento Básico em Administração Financeira

Áreas de Atuação

A programação do SENAC é bastante diversificada, compreendendo, no Paraná, onze diferentes áreas ocupacionais do setor de comércio e serviços.

DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ

1. Centros e Mini-Centros de Desenvolvimento Profissional
2. Unidades Móveis
3. Empresas Pedagógicas
4. Capacitação na Empresa
5. Teleeducação

NATUREZA DOS CURSOS NO PARANÁ

- a) INICIAÇÃO PROFISSIONAL
Preparo para o desempenho de tarefas básicas de uma ocupação.
- b) QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL
Preparo para a atuação em uma ocupação, através do domínio de suas tarefas específicas.
- c) APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL
Eleva o nível de desempenho através do aprofundamento e/ou atualização de conhecimentos e habilidades.

ÁREAS DE A TUÇÃO

1. Administração e Gerência
2. Armazenagem, Embalagem e Expedição
3. Comunicação
4. Escritório
5. Higiene e Beleza
6. Hospitalidade
7. Manutenção, Conservação e Serventia.
8. Propaganda
9. Saúde
10. Turismo
11. Venda

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA DE INSTRUTORES PARA TREINAMENTO

MÓDULO I - UNIDADE I

INSTRUTOR _____

UNIDADE OPERATIVA _____

DATA ____/____/____

EXERCÍCIO

Responda por escrito as questões abaixo. Se achar necessário, consulte documentos ou pessoas da Unidade Operativa, em que você atua, para elaborar as respostas. O objetivo deste exercício é situá-lo frente ao SENAC e ampliar seus conhecimentos sobre as atividades da instituição. Após concluí-lo, encaminhe-o ao coordenador técnico de sua Unidade Operativa.

Lembre-se:

VOCÊ É PEÇA IMPORTANTE PARA O DESENVOLVIMENTO DO SENAC!

1. Qual(is) o(s) curso(s) que você ministra ou irá ministrar no SENAC?
2. Quais os demais cursos oferecidos nesta área ocupacional pela Unidade Operativa em que você atua?
3. Qual (is) a(s) natureza(s) de seu(s) curso(s): iniciação, qualificação ou aperfeiçoamento?
4. Para que tipo de clientela se destinam os cursos que você ministra? Explique idade, escolaridade, ocupação, condições sociais, etc.

5. Qual é o objetivo geral que se pretende atingir com os cursos que você ministra?

USE O ESPAÇO QUE SE SEGUE PARA SOLICITAR O
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS OU APRESENTAR SU
GESTÕES:

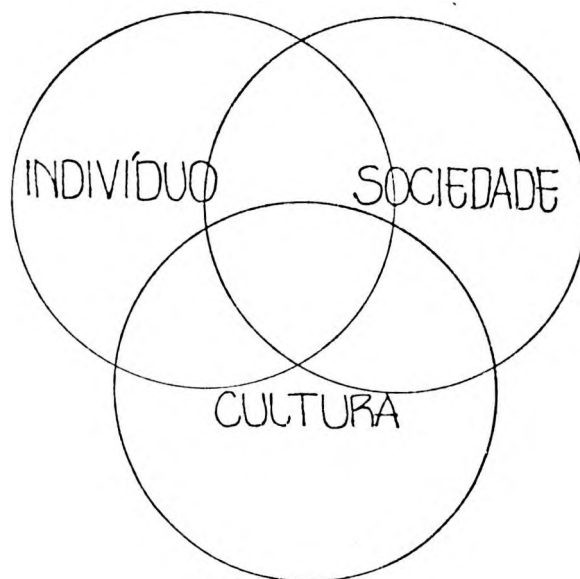
"Há uma estreita interdependência funcional entre indivíduo (personalidade), sociedade e cultura". LINTON, Cultura e Personalidade, pág. 18.

O homem é um ser social que vive em busca de recompensas para sentir-se integrado socialmente.

Como seres sociais que somos, temos necessidades e aspirações. Com o objetivo de sermos aceitos pelos nossos semelhantes, procuramos corresponder ao que esperam de nós, a fim de não nos sentirmos isolados. Se falhamos, corremos o risco de sofrermos punições das mais variadas formas, o que nos deixaria muito insatisfeitos.

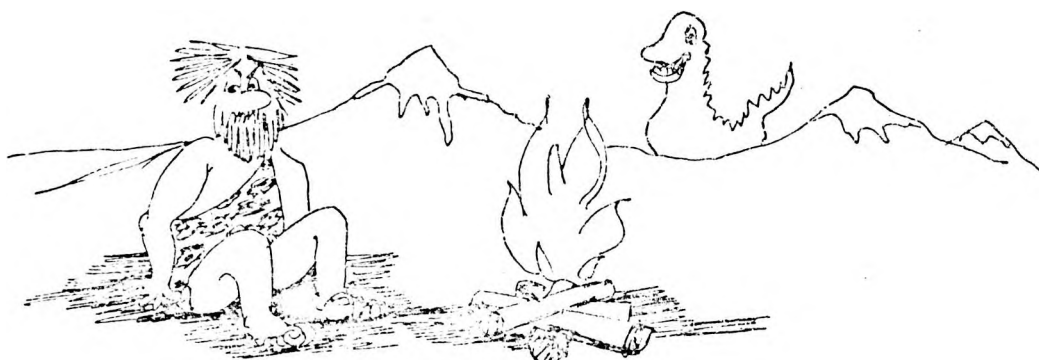
Indivíduo, sociedade e cultura são três elementos que dependem um do outro. O homem precisa de viver em grupo, e o grupo dita normas de comportamento, hábitos, padrões que merecem ser respeitados e aceitados.

A sociedade tornou-se uma representante significativa na luta da espécie pela sobrevivência, ou seja, o homem teve que se unir com outros homens para sobreviver. É na sociedade que ele se aglomera e se constrói. Os padrões ditados pelo meio social, transmitidos através de atitudes e comportamentos, são revelados a todo o momento, sem que as pessoas tenham controle absoluto sobre eles, pois fazem parte da cultura.

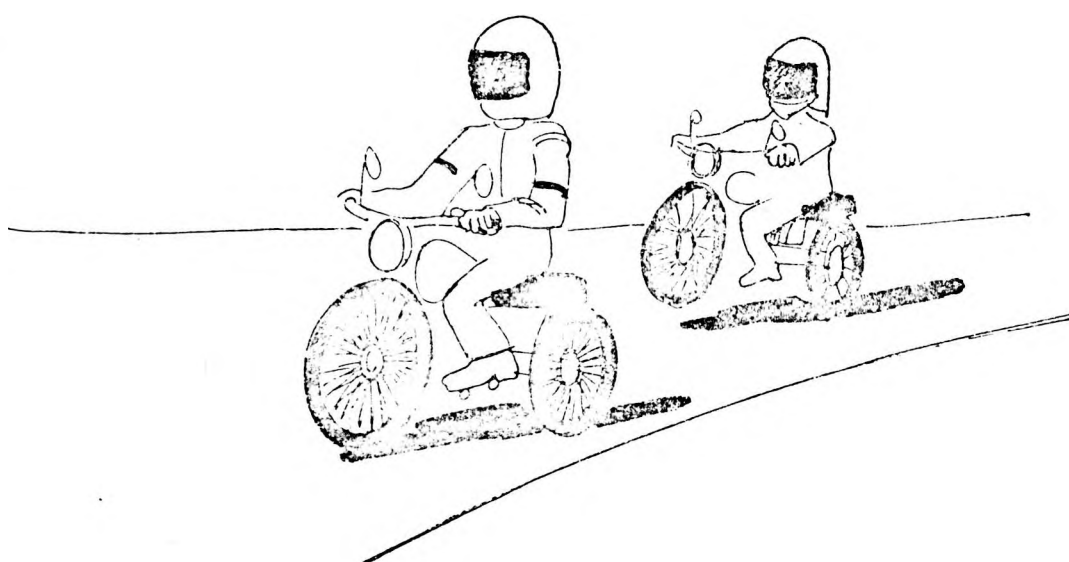


Refleta agora sobre os exemplos abaixo, para que melhor você possa entender a diferença e, ao mesmo tempo, o entrelaçamento entre comportamento individual, social e cultural:

- O ser humano, a princípio, veste-se para proteger-se do frio comportamento individual.



- Vivendo em sociedade, o indivíduo, além de utilizar a vestimenta para proteger-se das mudanças climáticas, também sente necessidade de vestir-se conforme as expectativas do grupo de que faz parte comportamento social.



- Por sua vez, a sociedade dita padrões culturais que determinam a forma de vestir-se individual e o homem deve corresponder a estes padrões para que permaneça ajustado e sinta-se recompensado, assim se fortalecendo como indivíduo, projetando esta correspondência sobre a sociedade e a própria cultura comportamento cultural.



1. O INDIVÍDUO

Cada pessoa é única, por mais afinidades que existam num grupo, pois cada um de nós tem uma história pessoal exclusiva, singular. No entanto, todos trazemos necessidades interiores que nos motivam para a satisfação das mesmas, isto é, para a própria vida. Por outro lado, a falta de satisfação dessas necessidades ou o choque entre elas produzem aquilo que se costuma chamar de conflito.

Como o comportamento humano liga-se à motivação, e esta às necessidades, é preciso que o instrutor conheça as necessidades de seus alunos a fim de melhor compreender a forma como os mesmos se conduzem.

Classificação das Necessidades

- Fisiológicas - são primárias, de natureza biológica, e estão presentes, de forma mais ou menos idêntica, em todos os indivíduos. Podem também ser chamadas de universais, porque não variam muito de uma pessoa para outra.

Exemplos:

- a necessidade de alimento;

- o sono;

- a sede;

- o sexo;

- fuga da dor.

- Psicológicas - ligam-se mais à mente e ao espírito, variando muito em gênero e intensidade de um indivíduo para outro, podendo mesmo, muitas vezes, esconder-se de um reconhecimento consciente. Tal diversificação decorre, principalmente, da história pessoal de cada um de nós, que é única.

Exemplos:

- a necessidade de segurança;

- afeto;

- auto-afirmação

- auto-realização;

- conforto;

- novas experiências.

- Sociais - originam-se da necessidade que o homem tem de viver em sociedade e por ela ser aceito, de acordo com as expectativas da mesma.

Exemplos:

- busca de "status";

- necessidade de poder a sua manutenção;

- necessidade de recompensas sociais.

- Culturais - são ditadas por tradições, costumes e valores aceitos, fortalecidos e conservados pelo meio social em que a pessoa vive ou viveu.

- necessidade de defender valores éticos, morais e estéticos;
- necessidade de manter antigos costumes e idéias.
- necessidades individuais na situação de ensino.

A aprovação, a desaprovação e o incentivo são situações concretas de sala de aula nas quais pode se manifestar uma correspondência ou não às diversas necessidades individuais dos alunos.

Em aulas noturnas, por exemplo, os treinandos costumam estar com fome, cansados, com sono. De nada adiantará o instrutor exigir que seus alunos deixem de lado suas necessidades primárias, nem ignorar completamente que elas se fazem presentes. Ao contrário: é aí que ele terá de valer-se ainda mais e com mais eficiência de recursos que motivem o grupo à aprendizagem, fazendo com que esta permaneça em primeiro plano. Sua aula, portanto, terá de ser dinâmica, provocante no sentido de participação e interesse — e isto já deverá ser considerado em sua preparação.

Em muitos casos, o instrutor deverá recorrer a muitas das necessidades de seus treinandos para motivá-los.

Ele corresponderá à necessidade de segurança a longo prazo se informar aos alunos que o bom desempenho na vida profissional significa uma provável segurança futura e que esta também depende do bom desempenho no próprio treinamento.

Em relação à necessidade de novas experiências, poderá responder a ela se trazer situações novas de ensino, novidades em materiais ou técnicas, debates, seminários, encontros de profissionais, visitas a instituições, etc.

2. A SOCIEDADE

Vimos que uma pessoa não é igual a outra, porém é preciso ressaltar que, apesar de nossa individualidade, possuímos muitas características semelhantes que, se não nos tornam idênticos, ao menos nos aproximam. Assim, é possível afirmar que as pessoas são ao mesmo tempo semelhantes e diferentes entre si, pois cada um de nós é um ser SOCIAL e INDIVIDUAL simultaneamente.

Se fôssemos apenas seres individuais, isto é, se não tivéssemos certas semelhanças com outras pessoas, seria talvez impossível o relacionamento interpessoal. Porque existem semelhanças, podemos conversar, trocar idéias, procurar entender uns aos outros e transmitir conhecimentos. É isso que permite nosso convívio diário.

Bastante já foi dito quanto à vida social ser uma característica do homo sapiens, pois nossa espécie há muito alcançou o ponto em que grupos organizados, mais do que seus membros individualmente, tornaram-se as unidades funcionais na luta pela sobrevivência. É em sociedade que o homem se constrói e assimila padrões de conduta que o tornam socialmente aceito, destes fazendo uma espécie de medida para seus julgamentos.

É a partir da generalização de valores que a sociedade faz seus julgamentos, oferecendo tanto recompensas como punições, de acordo com aquilo que se estabeleceu como certo ou errado, bom ou mau, desejável ou indesejável. Julgamos e somos julgados constantemente, premiando ou punindo. Assim, sofremos influência da sociedade e, ao mesmo tempo, a influenciemos, já que somos nós que a compomos, formando um processo que pode ser chamado de ajustamento.

O instrutor é um agente que interfere no desenvolvimento humano, pois pode ser um dos principais responsáveis pelo ingresso do trainando no mercado de trabalho em prazo bastante curto, onde ele deverá ter condições mínimas de permanecer, capacidade de ajustar-se, produzir para garantir seu auto-sustento, sua sobrevivência e, sobretudo, sentir-se feliz no desempenho da profissão que escolheu.

Nós, instrutores, não seremos apenas repetidores de métodos e técnicas se nos qualificarmos com uma missão mais nobre: a de educadores. Devemos estar conscientes disso, o que nos exige uma série de novas responsabilidades.

Essa conscientização requer que o instrutor adquira competência não apenas para transmitir o conteúdo das aulas, mas, também, sensibilidade para perceber as individualidades e para relacioná-las com o social, em busca do ajustamento, orientando o trainando para aquilo que se espera dele. Para tanto, o instrutor terá que conhecer a cultura humana e saber interpretá-la com o objetivo de desencadear o processo de ensino-aprendizagem.

3. A CULTURA

A cultura é composta pelo consenso (pensamento de todos) de um grupo social, sobre seus padrões de conduta. Ela proporciona aos membros de qualquer sociedade, um guia indispensável em todos os negócios da vida.

LINTON diz: "Cada sociedade tem uma cultura não importa quão simples essa cultura possa ser, e cada ser humano é culto, no sentido de participar de uma ou outra cultura". (in Cultura e Personalidade)

CULTURA é:

- modo de vida de qualquer sociedade;
- reação organizada e repetida dos membros de uma sociedade;
- resultado da conduta aprendida, partilhada e transmitida entre os membros de uma sociedade particular.

Através da história do homem, onde as sociedades vêm se desenvolvendo, observa-se que algumas delas, nem sempre as mais fortes, exercem influência sobre as outras. A cultura caracteriza-se, portanto, pelos padrões culturais que fornece. Estes padrões, de que depende qualquer sociedade para sua sobrevivência, devem ser estabelecidos como reações habituais (comuns) nos seus membros.

A cultura é a maior riqueza de um povo, capaz de transformar-se num elemento indestrutível

Exemplo: Um povo pode sofrer guerras, influências migratórias, dificuldades econômicas, mudanças políticas, tragédias da natureza (vulcões, terremotos, enchentes) mas nem por isso perde suas tradições, hábitos e costumes inseridos em sua cultura, que pode se manter através dos tempos e da história.

Padrões de Conduta e Cultura

Cada sociedade tem seus valores próprios e seus padrões de condutas de acordo com seu próprio país, sua situação geográfica, clima, tipo de raça humana, religião, valores coletivos, influências históricas e hereditárias. Por isso, o que é certo num lugar, pode ser considerado errado em outro. A mesma situação, vista como satisfatória numa sociedade, em outras às vezes é punida.

Exemplo: No Irã, as pessoas tomam banho de mar, vestidas em mantos compridos e não os retiram em hipótese alguma.

No Brasil, esta atitude seria considerada ridícula.

Tipos de Conduta

- Conduta autêntica: É a conduta considerada verdadeira entre os membros de uma sociedade. É também chamada de "cultura real", por estar num estado puro, sem sofrer influências de outras culturas.

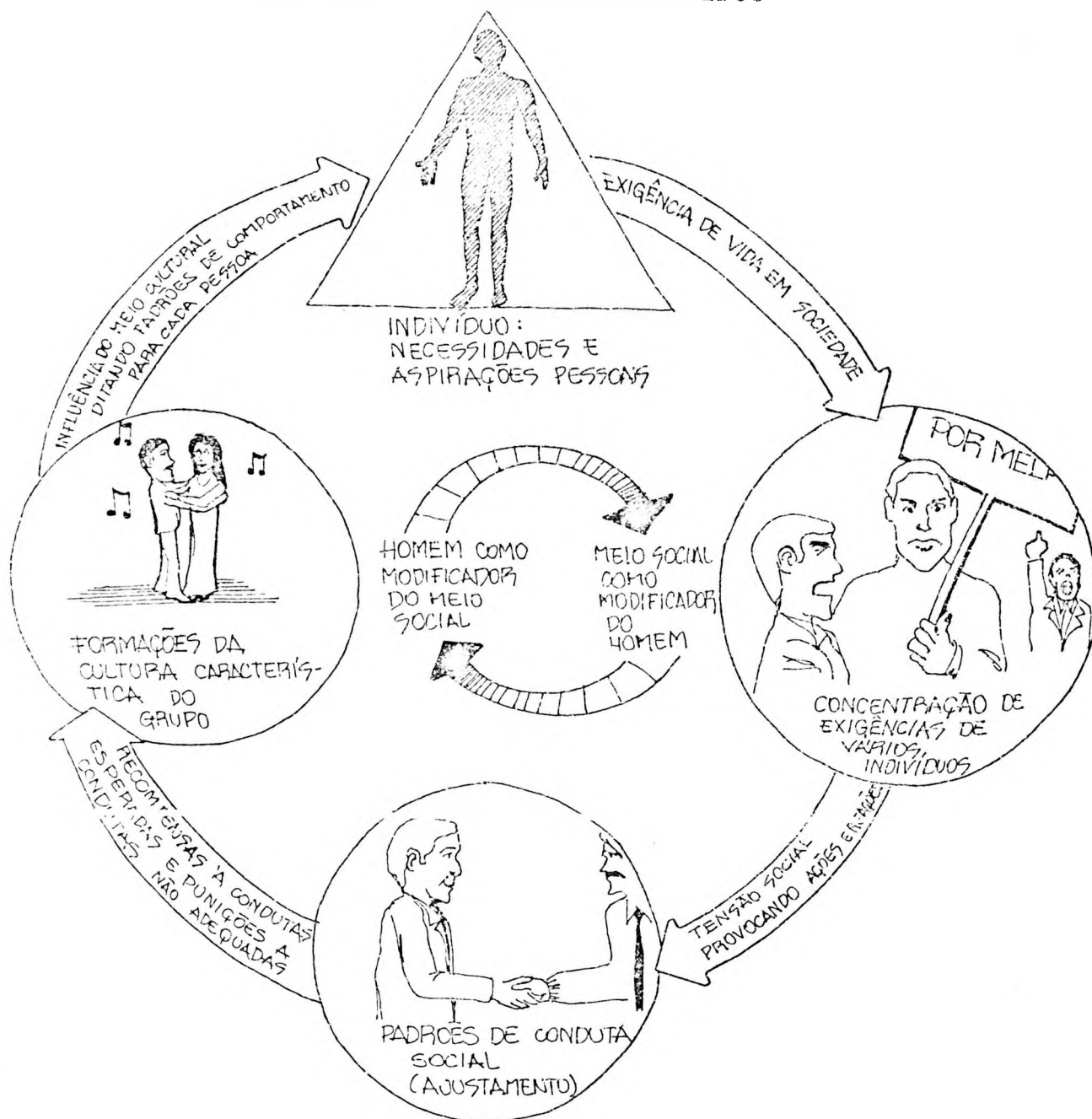
Exemplo: Uma conduta autêntica é a das tribos indígenas que não sofreram ainda nenhuma influência da civilização branca, conservando intatos os seus costumes, tradições, rituais.

- Conduta emergente: São reações improvisadas, não planejadas e não costumeiras, que o indivíduo demonstra em situações inesperadas.
- Conduta estabelecida: São reações estabelecidas e padronizadas que o indivíduo tem em sua vida diária, correspondendo sempre às situações que lhe são conhecidas. Estas condutas homogêneas constituem os hábitos. O hábito é formado por valores e atitudes. Estas duas características são dinâmicas e resultam das manifestações da conduta latente ou manifesta.
- Conduta latente: São reações ocultas das pessoas. Atitudes disfarçadas, dissimuladas, para que não sejam percebidas pelos outros; às vezes, nem o próprio indivíduo tem consciência delas.
- Conduta manifesta: São reações claras e evidentes, manifestadas da forma como são sentidas ou pensadas verdadeiramente. Não existe preocupação se outras pessoas as perceberão ou não.

Os indivíduos não estão isentos das influências das situações externas que são constantes e às vezes até mesmo persuasivas. As mesmas situações produzem resultados diferentes em pessoas diferentes, porque existem as diferenças individuais e a personalidade, que tornam cada pessoa um ser único.

A personalidade é considerada como um conjunto de processos psicológicos do indivíduo, que lhe permite condutas próprias, que podem ser aprovadas ou não, conforme as condições impostas por seu meio ambiente. Graças a ela, criamos reações diferentes em várias situações e podemos transformar estas reações em habituais, aprendendo novas condutas.

4. CICLO SÓCIO-CULTURAL DO INDIVÍDUO



É fundamental que o instrutor entenda o mecanismo deste ciclo sócio-cultural do indivíduo, porque o seu papel exerce uma interferência direta no comportamento dos treinandos e, conseqüentemente, no processo ensino-aprendizagem.

A conduta individual é decorrente da conduta da sociedade.

A conduta é o comportamento influenciado pelas tensões culturais.

"Entre o meio natural e o indivíduo existe sempre interposto um meio humano que é vastamente mais significativo e que consiste num grupo organizado de outros indivíduos, isto é, uma sociedade, e em um mundo particular de vida, característico desse grupo, isto é, uma cultura"-conforme LINTON, in Cultura e Personalidade, pág. 24.

5. ENSINO E CULTURA

O homem é um ser extremamente adaptável. Podemos nos adaptar até mesmo no Pólo Norte, com o frio e com os costumes dos esquimós. Podemos nos adaptar numa tribo indígena, ou vivermos como eremitas ou como o Robinson Crusóé em ilhas inabitadas. O homem sobrevive, mesmo em circunstâncias difíceis. Devido a esta extraordinária capacidade de aprender e de se adaptar, ele assimila novos padrões sociais, estabelecidos pelo seu grupo social.

O ensino é um tipo de "aculturação" que significa: resultado de contatos entre culturas diferentes. A transferência de uma cultura diferente para os treinandos, deve ser um processo organizado. Segundo LINTON, "o ensino é usado sabiamente desde que se trate de algo mais do que mero aprendizado de experiência acidental e desorganizada." (in Cultura e Personalidade)

A tarefa do instrutor do SENAC é treinar mão-de-obra especializada para o setor terciário (comércio) e para serviços. O instrutor, portanto, interfere no processo cultural, contribuindo para a formação de novos padrões de conduta nos treinandos, com o objetivo de ajustá-los aos postos produtivos que a sociedade exige.

A adaptação do aluno do SENAC às novas situações, onde se esperam posturas e condutas profissionais, inclui diversas tensões culturais, devido às novas exigências sociais. A durabilidade e intensidade destas tensões dependem de como o instrutor vai trabalhar com elas em sala de aula, devendo ajustar o treinamento no menor prazo de tempo possível. Isto requer sensibilidade e muito equilíbrio pessoal.

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA DE INSTRUTORES PARA TREINAMENTO

MÓDULO I - UNIDADE II

INSTRUTOR _____

UNIDADE OPERATIVA _____ DATA: ____/____/____

EXERCÍCIO

A seguir você encontrará uma série de desenhos idealizados por James Thurber. Eles contam uma história, que é a história do próprio homem, ainda que em nenhum momento tenha sido feito uso da palavra, a não ser no título - "A última flor".

Usando sua capacidade de percepção, reflexão e análise, estude atentamente cada um dos desenhos, obedecendo a sequência numérica dos mesmos (de 1 a 40), examinando cada detalhe e procurando entender a mensagem do autor.

Somente após ter chegado ao último desenho, responda por escrito aos itens abaixo, encaminhando em seguida suas respostas ao Coordenador Técnico de sua Unidade Operativa:

O SENAC ACREDITA EM VOCÊ!

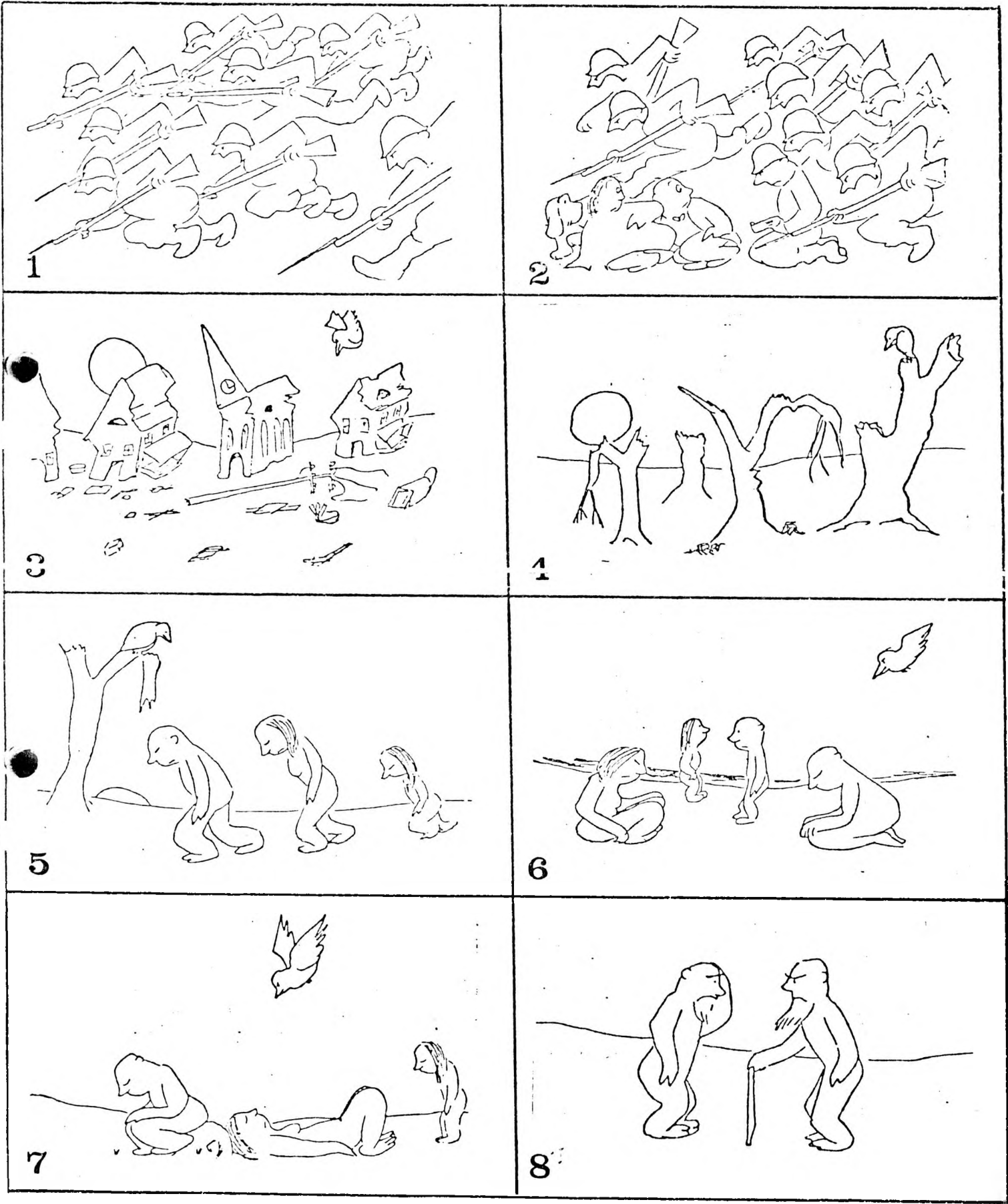
1. Conte resumidamente a história formada pelos desenhos.

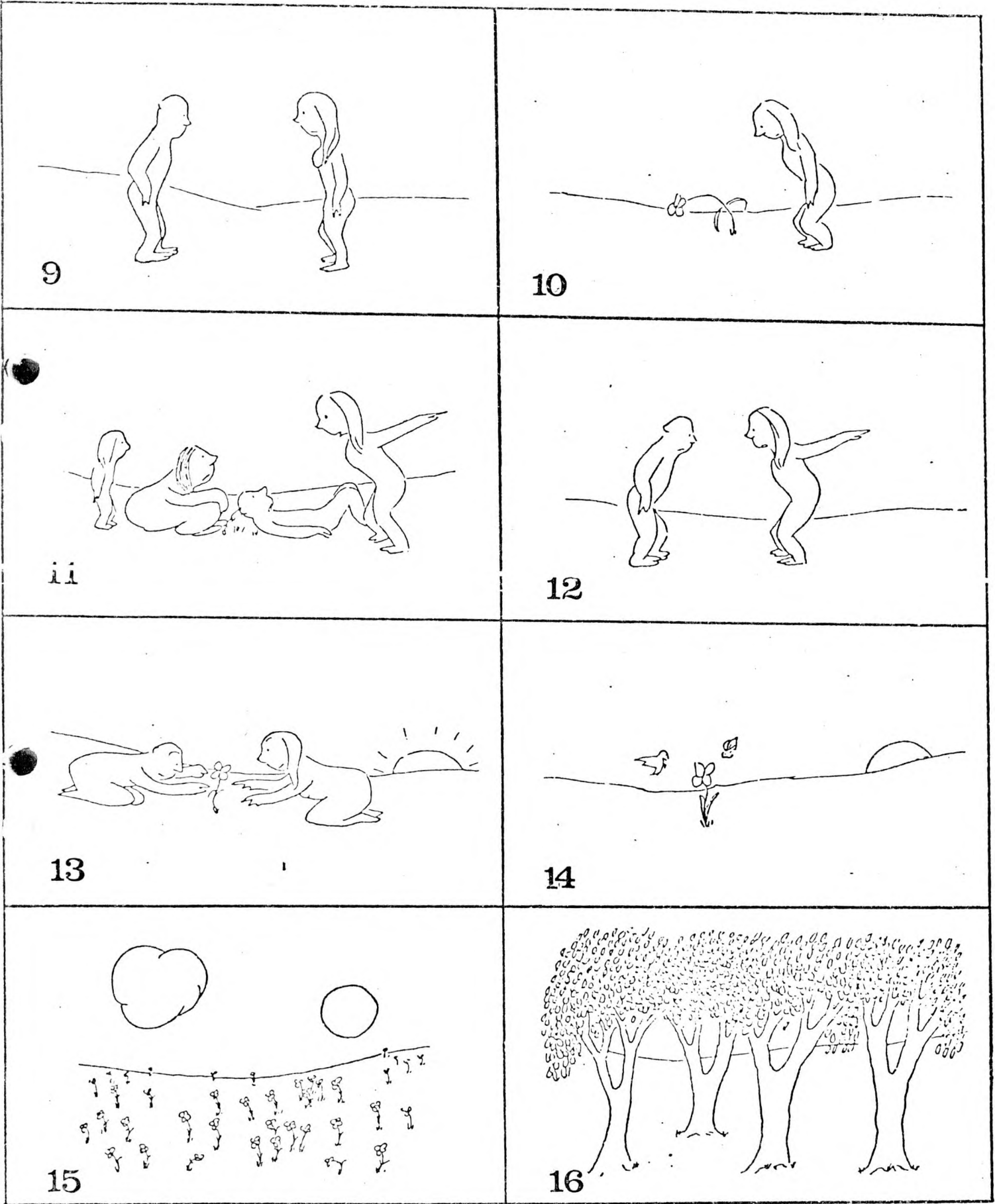
2. Qual é, em sua opinião, a principal mensagem que o autor dos desenhos quis transmitir?
3. Como essa mensagem pode ser entendida à luz de nossa realidade?

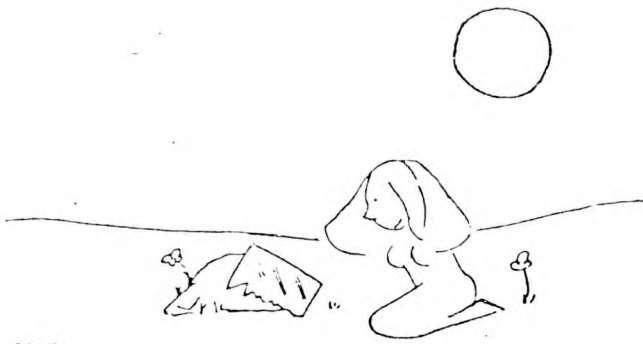
USE O ESPAÇO QUE SE SEGUE PARA SOLICITAR O
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS OU APRESENTAR SUAS
GESTÕES

A ÚLTIMA FLOR

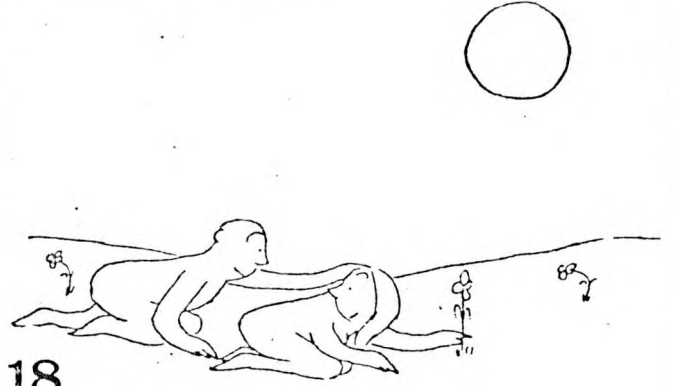
James Thurber



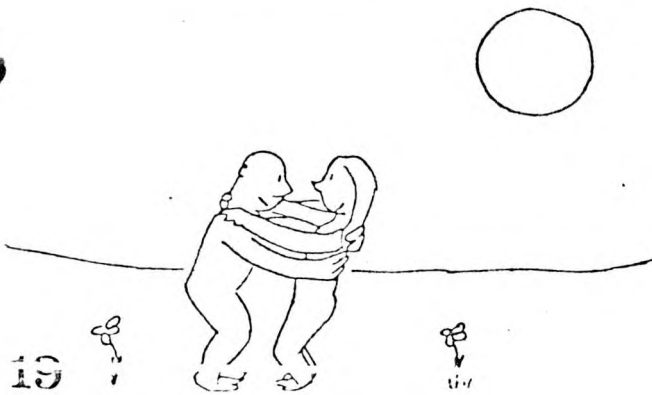




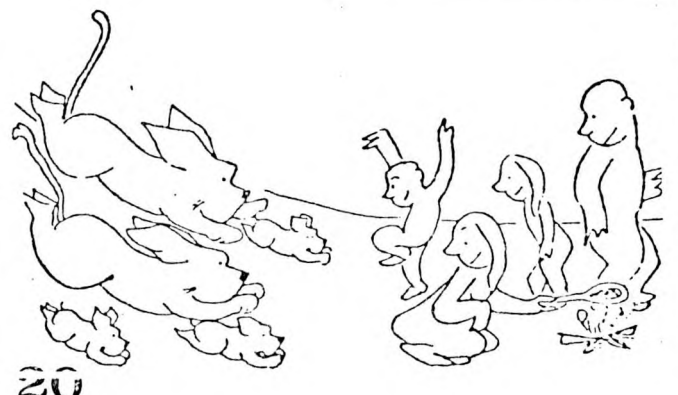
17



18



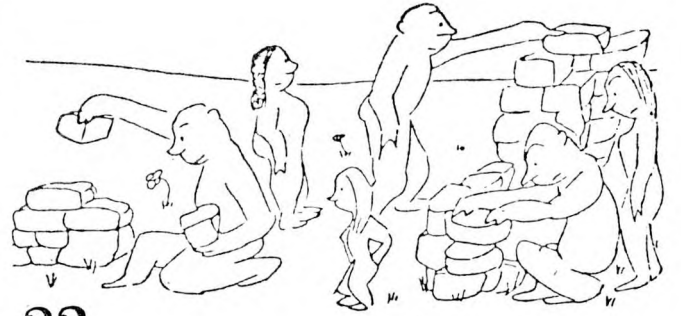
19



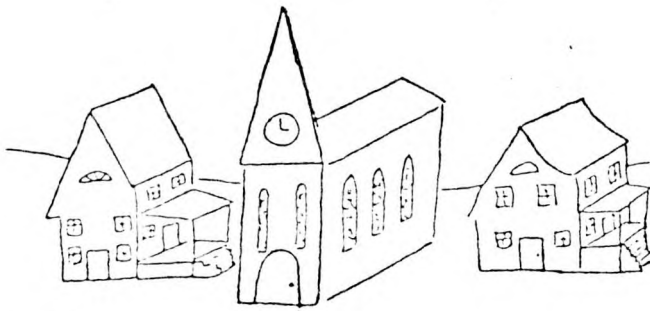
20



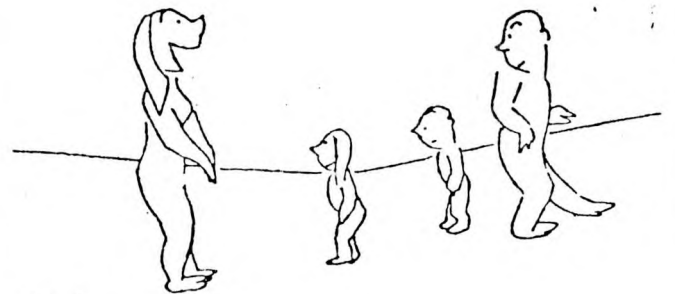
21



22

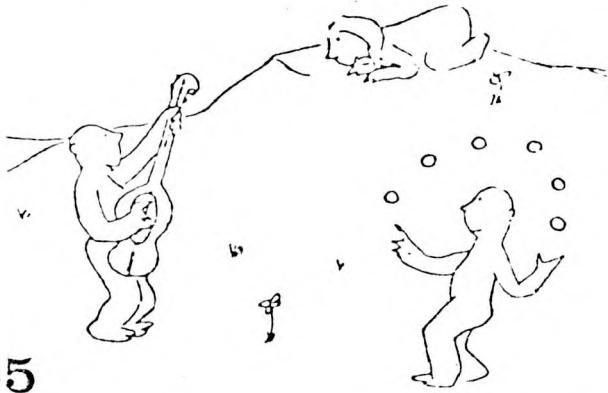


23

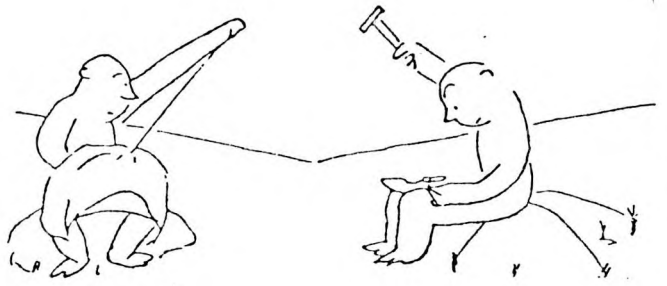


24

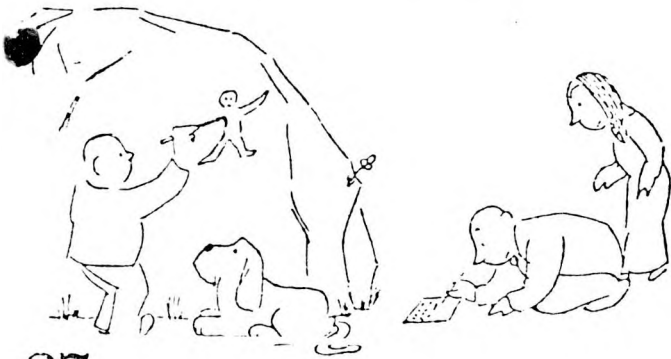
25



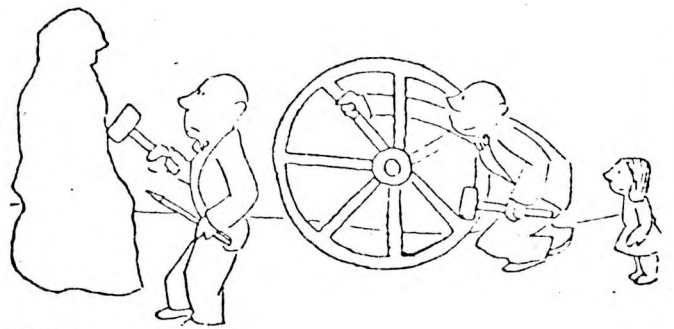
26



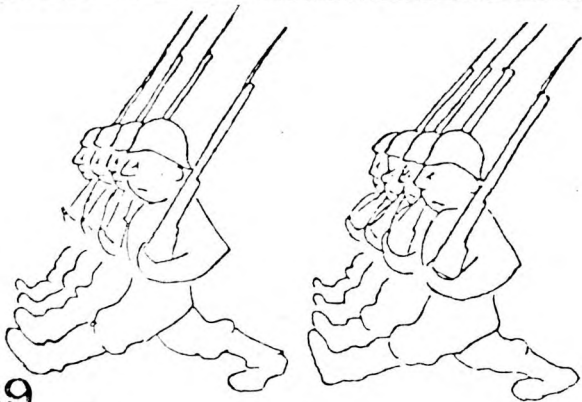
27



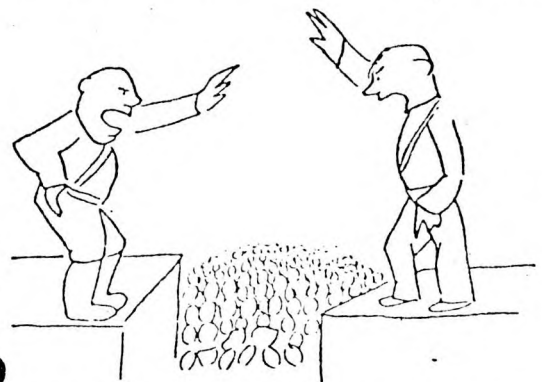
28



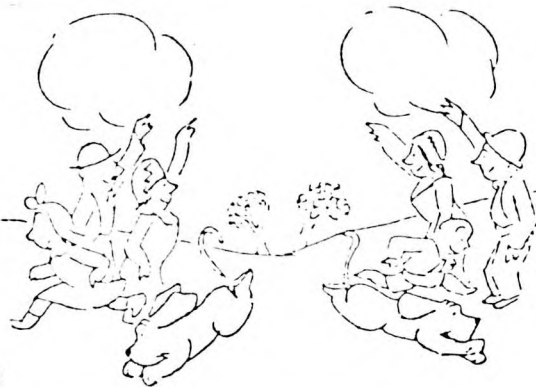
29



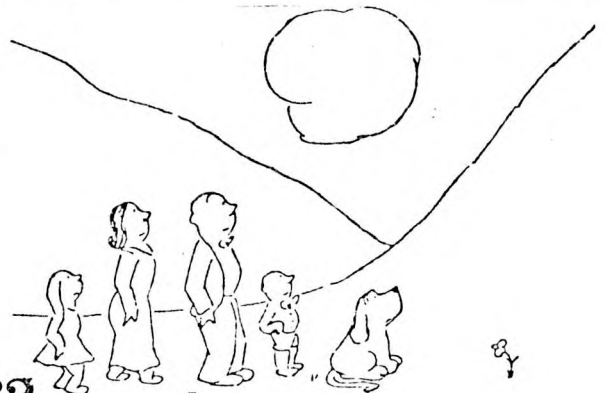
30



31



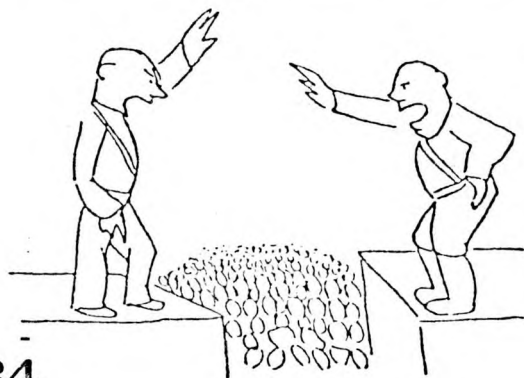
32



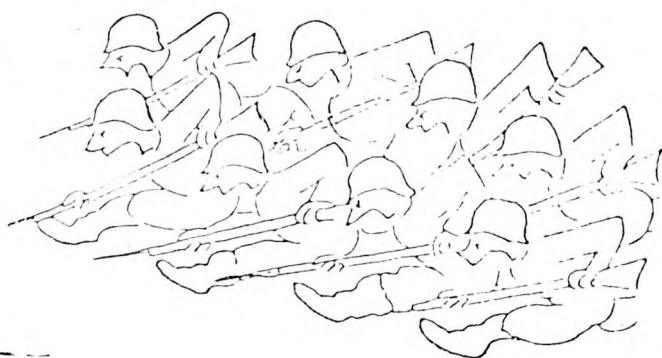
33



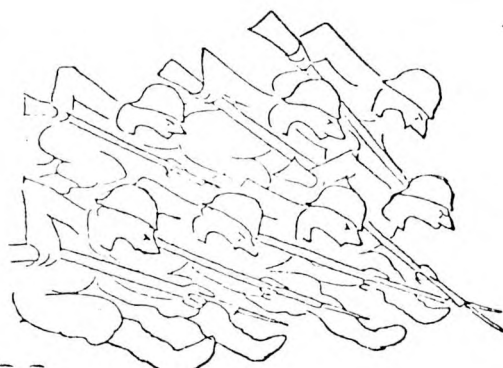
34



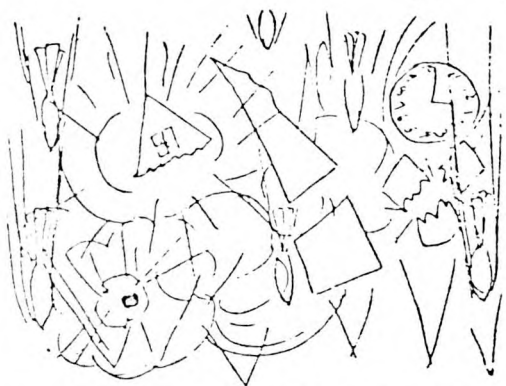
35



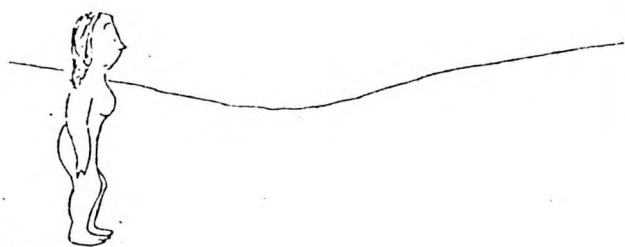
36



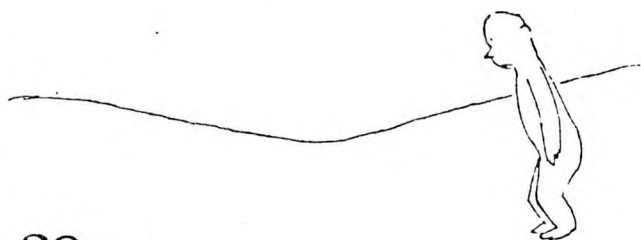
37



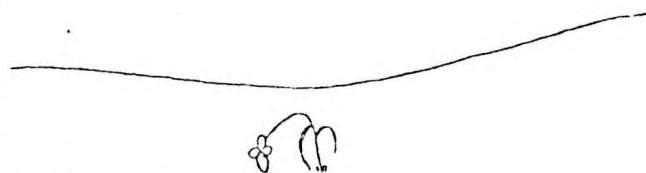
38



39



40



"Em nenhuma época histórica o homem teve tantas possibilidades de transportar e comunicar idéias. Porém, nunca como hoje o homem foi tão escravo(...)". Francisco GUTIERREZ. LINGUAGEM TOTAL: UMA PEDAGOGIA DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO. São Paulo, Summus Editora, 1978, pág. 13.

Tudo hoje é comunicação e o que torna a vida um fato inteligente é justamente a possibilidade de entendimento entre os indivíduos.

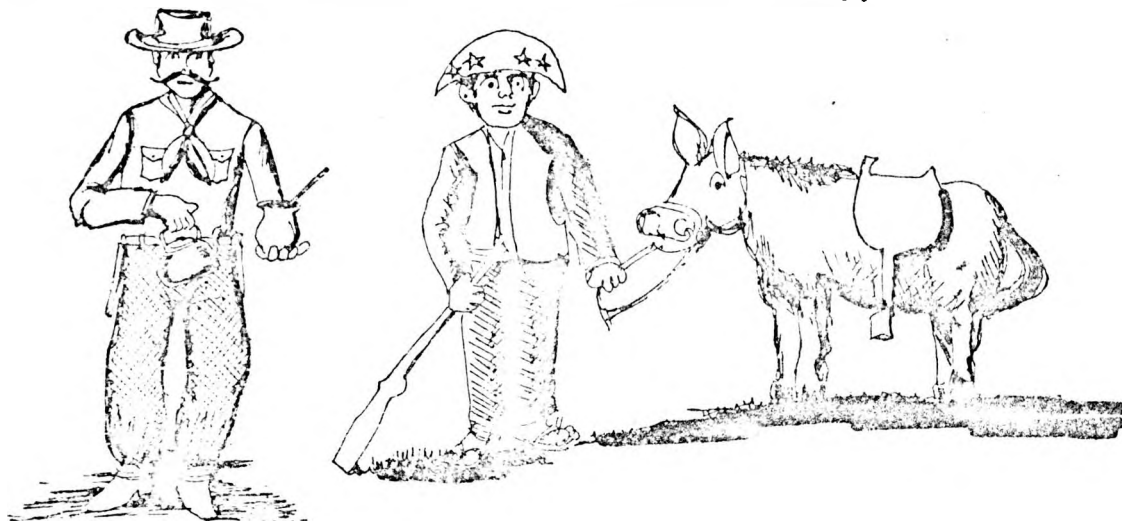
Comunicação é, portanto, uma forma de entendimento entre os homens. Quando alguém fala ou expõe uma idéia e o outro não entende, não houve comunicação. Comunicação pressupõe entendimento e mudança de comportamento.

Para haver compreensão, a pessoa que está recebendo a comunicação deve decodificar, isto é, entender o seu significado. Se ocorre apenas uma troca de informações, a comunicação é restrita, pois não incluiu mudança de comportamento.

No processo ensino-aprendizagem, a comunicação é fundamental, porque o aluno só aprenderá se o instrutor comunicar-se de fato com ele - e ele com o instrutor. Se isso não ocorrer, a responsabilidade maior será do instrutor, que não soube se comunicar bem.

Comunicação e Cultura

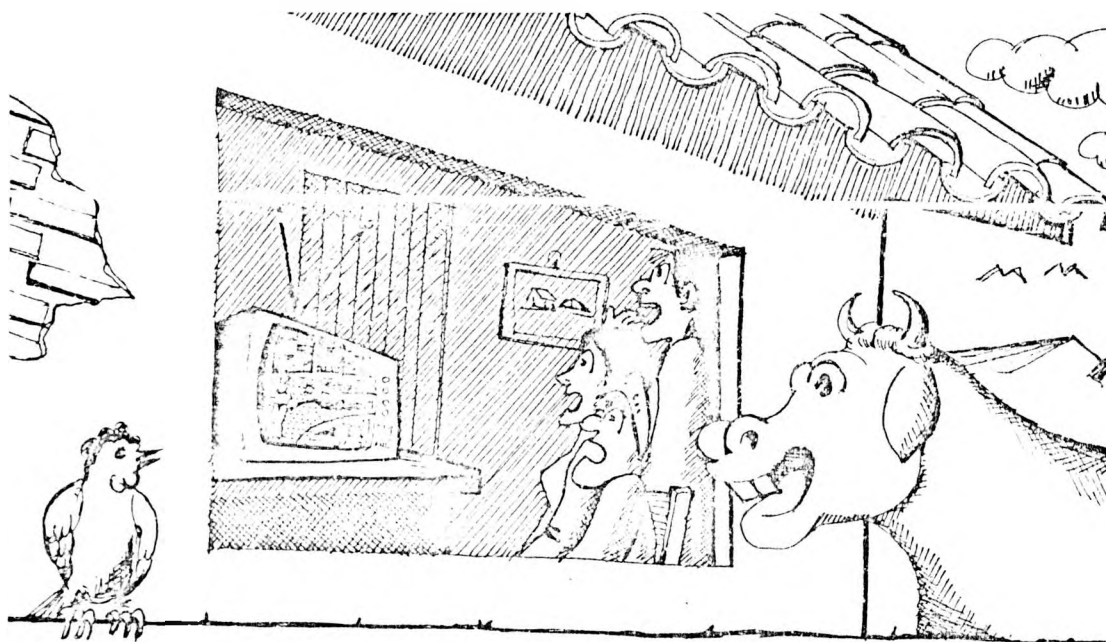
Cultura Popular é a soma dos hábitos, costumes, valores, tradições e religião do meio em que a pessoa vive.



No nosso Estado, por exemplo, temos diferenças de Cultura Popular bastante visíveis de região para região. No Sul, próximo a Curitiba, predominam as influências dos costumes europeus introduzidos por poloneses, ucranianos, italianos e alemães, causando até sotaques característicos. No Oeste do Paraná, predomina a influência dos gaúchos, que trouxeram o churrasco e o chimarrão. No Norte do Paraná, onde houve maior miscigenação, percebe-se ainda concentração de japoneses, ocorrendo festas típicas e rituais tradicionais.

Cultura de Massa, por sua vez, é o resultado da influência dos Meios de Comunicação de Massa (rádio, televisão, jornal, revistas, etc.).

A Cultura de Massa é um tipo de indústria, chamada de Indústria Cultural, porque gera dinheiro para os proprietários dos meios de comunicação e anunciantes. Ao mesmo tempo em que dá lucros, informa quanto a hábitos, valores, opiniões, modo de falar e se expressar, padronizando o comportamento da população e, algumas vezes, entrando em choque com a Cultura Popular.



Exemplos de Cultura de Massa: hábito de assistir a telenovelas; modismos passageiros; preferências musicais; modo de vestir-se ditado pelos meios de comunicação.

Influência da Cultura Popular e de Massa

Estas duas culturas podem complementarem-se, ou uma dominar a outra, simultaneamente. Ambas possuem padrões e transformam os indivíduos, as sociedades e as culturas particulares. Atualmente a Cultura de Massa atinge muito as pessoas. Embora elas tenham sua própria Cultura Popular, dificilmente conseguem distinguir a influência entre estas duas culturas, sendo que na maioria das vezes são mais atingidas pela Cultura de Massa.

Transpondo essa situação para a sala de aula: Com que conta o instrutor para trabalhar? Giz, quadro de giz, apagador, texto instrucional e a vontade de fazer com que os alunos aprendam. Estes vêm para os cursos "aprisionados" pelos Meios de Comunicação de Massa, que usam recursos mais interessantes para informar, por que contam com um vasto mundo tecnológico a seu serviço. Estamos, portanto, diante de uma competição desigual: o instrutor não poderá competir com a televisão em termos de atrativos e variedade de recursos. No entanto, somente o ser humano poderá dar qualidade à comunicação. O que os Meios de Comunicação de Massa conseguem, ao "prender" as pessoas, é informar apenas, e isso por si só não faz com que a pessoa cresça, melhore suas condições de vida.

É aqui o instante em que você deve perceber a importância que o instrutor tem para alguém que vem de longe aprender alguma coisa. Assim, você tem a obrigação de melhorar a qualidade de sua comunicação. Você tem que competir com qualidade, já que os Meios de Comunicação de Massa trabalham com as pessoas como se elas não fossem diferentes umas das outras, tratando-as igualmente. Você terá que fazer com que seu aluno seja especial, permitindo um entendimento entre ele e você, daí resultando uma boa condição para a aprendizagem.

Como conseguir isto?

É preciso, antes de mais nada, que você tenha muita boa vontade, somando a ela um conhecimento ampliado de como se processa a comunicação entre as pessoas.

Elementos da Comunicação

Os elementos que fazem parte da comunicação interpessoal são:

- EMISSOR - é a pessoa que está falando (ou escrevendo, gesticulando);
- RECEPTOR - é quem está escutando (ou lendo, vendo);
- MENSAGEM - é o que o emissor tem a transmitir para o receptor, aquilo que uma pessoa procura passar para outra;
- CANAL - é o meio físico, a via em que circula a mensagem.

Exemplo: quando a comunicação se dá através da fala, o canal é o ar, acrescido do aparelho fonador do emissor e aparelho auditivo do receptor

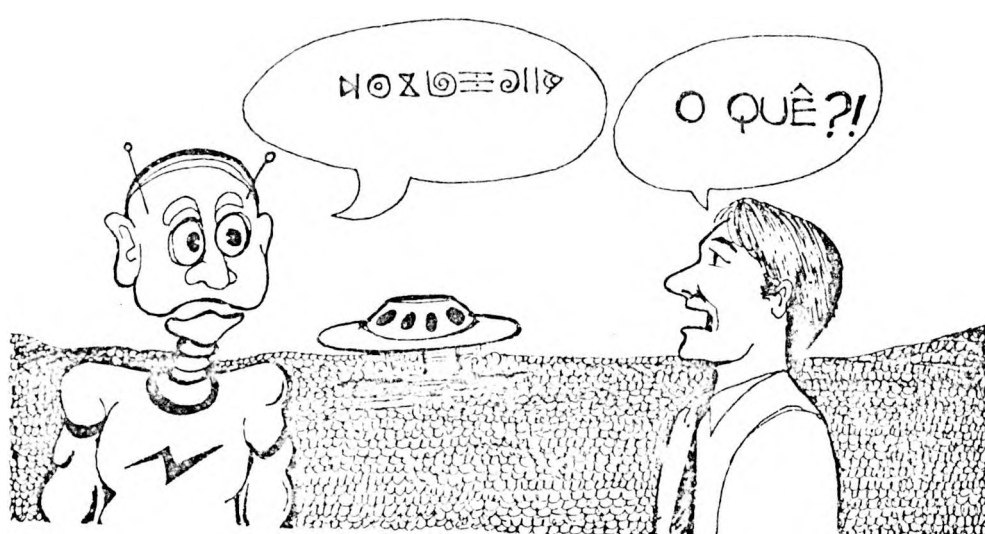
Quando a comunicação é visual, o canal é a luz, acrescida do aparelho visual, de superfícies (papel, quadro de giz, pessoas gesticulando, etc.).

Quando o canal sofre interferência, diz-se que está havendo um RUÍDO NA COMUNICAÇÃO, isto é, não há possibilidade de entendimento; logo, não poderá haver comunicação efetiva.

Exemplos: Você está falando e existe um baru lho mais forte que sua voz impedindo que o alu no escute; alguém está lendo e falta luz.

- **CÓDIGO** - é o conjunto de sinais que permitem que uma pes soa expresse suas idéias e seja entendida pelas outras. Exemplo: as palavras da língua, os si nais de trânsito, os gestos, os desenhos. O có digo, no processo de comunicação, tem que ser co mum tanto ao emissor quanto ao receptor, para que se entendam. Ele é, portanto, um elemento social. No exemplo abaixo, você poderá observar como o domínio do mesmo código pelo emissor e receptor é importante para que haja a comunica ção.

Um marciano vem para a Terra, sua língua é o marcianês. Aqui chegando, ele se dirige para o Brasil. Descendo de sua nave espacial, procura um homem e faz uma pergunta em marcianês. Ora, os brasileiros não falam marcianês e nem o mar ciano fala português. Eles não vão se entender, porque não possuem o mesmo código.



- REFERENTE ou CONTEXTO - é o nível de experiência das pessoas. Pessoas com idades, níveis sociais e culturais diferentes, possuem referentes diferentes. É preciso que cada emissor tome o cuidado de identificar os níveis dos referentes de seus receptores, para ter a certeza de que o que está transmitindo está sendo compreendido. Se duas pessoas utilizam o mesmo código, a mesma língua, mas os referentes são diferentes (as experiências de cada um são diferentes), não se entenderão. Conclui-se que o instrutor é um emissor que tem de tomar muito cuidado em conhecer os referentes de seus alunos, adaptando a eles sua linguagem para que possa haver ensino-aprendizagem.

A APRENDIZAGEM É O OBJETIVO FINAL DA COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL QUE SE ESTABELECE EM SALA DE AULA. Tanto o instrutor quanto os alunos devem sintonizar os referentes para garantir a aprendizagem. Cabe ao instrutor adaptar sua mensagem ao nível de referência dos alunos, já que você está sabendo, a partir de agora, o quanto isto é importante para a comunicação.

Tipos de Linguagem

Existem vários tipos de linguagem: verbal, icônica e cinésica. Para que o instrutor consiga ensinar bem, é indispensável que saiba usar muito bem todas essas linguagens.

Linguagem Verbal

É toda aquela que faz uso das palavras. Esta pode, ainda, ser ORAL ou ESCRITA.

ORAL - quando se fala ou se escuta;

ESCRITA - quando se escreve ou se lê.

É importante que o instrutor saiba que a línguagem verbal, tanto oral quanto escrita, possui uma seqüência lógica: ela é ordenada para que as pessoas possam entender. O pensamento das pessoas se dá na mesma ordem que a linguagem verbal. Se formos desorganizados ao nos utilizarmos da linguagem verbal, o nosso pensamento e o pensamento dos alunos também vão ser desorganizados. Assim, antes de

expressar um pensamento, o instrutor deve organizar o que vai dizer ou escrever. É por isso que deve, também, planejar o que vai escrever no quadro de giz e como escreve, como esquemmatiza uma transparência para retroprojektor, como distribui os textos em um cartaz, etc.

Linguagem Icônica

É toda aquela que faz uso das imagens ou figuras. São os desenhos, as fotografias, enfim, toda e qualquer ilustração.

Da mesma forma que o instrutor deve organizar-se para a utilização da linguagem verbal, precisa fazê-lo, também, para a linguagem icônica, porque ela está inserida na própria organização do pensamento.

Linguagem Cinésica

É toda aquela que faz uso dos gestos, da mímica e da expressão facial das pessoas. É muito usada como reforço da linguagem verbal oral, ajudando na compreensão das mensagens. Ela permite, também, pela observação, que o instrutor perceba melhor o que seus alunos desejam dizer e que, por timidez ou medo, não o fazem verbalmente. O instrutor, se deseja que seu aluno aproveite bem o curso, deve procurar olhar bastante para a expressão facial dos treinandos e, a partir daí, verificar quando eles estão com dúvidas e não têm coragem de perguntar.

Esperamos que você reflita sobre todos esses aspectos, procurando pôr em prática. Aos poucos, você irá dominando um processo de comunicação cada vez mais aperfeiçoado. Você descobrirá que o resultado de seu desempenho pode aumentar e que os seus alunos podem aprender mais.

A PERFEIÇÃO NÃO SE CONSEGUE IMEDIATAMENTE. O IMPORTANTE SERÁ QUE VOCÊ SE ESFORCE PARA IR MELHORANDO. TODO CRESCIMENTO DÁ-SE LENTAMENTE PARA QUE SEJA ALGO VERDADEIRAMENTE DURADOURO.

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA DE INSTRUTORES PARA TREINAMENTO

MÓDULO I - UNIDADE III

INSTRUTOR _____

UNIDADE OPERATIVA _____ DATA ____/____/____

EXERCÍCIO

Apenas para ajudá-lo a verificar a aplicabilidade da COMUNICAÇÃO NO ENSINO, releia o Texto Instrucional da Unidade III e faça este exercício, encaminhando-o em seguida ao Coordenador Técnico de sua Unidade Operativa.

QUANTO MAIS VOCÊ CRESCER, MAIS O SENAC CONTINUARÁ CRESCENDO...

1. O que você pode fazer para melhorar ou reforçar aspectos positivos de sua comunicação com os treinandos?
2. Cite três situações concretas de sala de aula em que você deve adequar a sua REFERÊNCIA de linguagem à REFERÊNCIA de linguagem de seu treinando.

1ª situação:

2ª situação:

3ª situação:

USE O ESPAÇO QUE SE SEGUE PARA SOLICITAR O
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS OU APRESENTAR SU
GESTÕES:

O SENAC caracteriza-se por oferecer uma educação não formal.

Educação não formal é um processo aberto de ensino que tem, como principal qualidade, ser flexível quanto a período, programas, conteúdos, técnicas, avaliação e clientela, atendendo a necessidades específicas do ser humano. Assim, o sistema de ensino do SENAC é aberto, ativo e organizado em módulos, isto é, em disciplinas acumulativas que se complementam.

Os alunos que procuram o SENAC são adolescentes e adultos que buscam informações para ingressarem no mercado de trabalho ou se aperfeiçoarem como profissionais. Deste modo, o compromisso que esta clientela assume é anterior a sua própria entrada no sistema da instituição, porque está motivada para a competência profissional - e esta deve ser mais valorizada do que as diferenças comportamentais entre adultos e adolescentes, ainda que também devam ser consideradas pelo instrutor.

O instrutor precisa ajustar suas atividades didáticas à clientela, atendendo para a sua idade, potencialidades, características próprias e comportamento em geral, além de manter o ensino flexível e o mais próximo possível do real exercício profissional.

Um curso de SENAC, que é aberto ao público, não escolhe os participantes através de seu grau de conhecimento ou nível sócio-cultural. A seleção que antecede a matrícula não é rigorosa, pois visa mais a identificar as deficiências da clientela e orientá-la, do que selecionar de fato. Assim, não é possível propor uma caracterização unificada dos alunos, pois não existe um modelo único de tratamento que possa se aplicar com resultados seguros, devido à diversidade de idades, nível cultural, social e intelectual entre os indivíduos.

A clientela do SENAC é composta por:

- candidatos a emprego;
- desempregados;
- empregados;
- executivos.

Candidatos a emprego: É a clientela que chega ao SENAC buscando iniciação ou qualificação profissional para o seu primeiro emprego. Em geral, é composta por adolescentes em fase de definição profissional e senhoras, donas de casa, movidos mais

pela necessidade de preparar-se para enfrentar o mundo do trabalho ou para aproveitar seu tempo ocioso. Poucos, ao chegar ao SENAC, fizeram uma opção ocupacional consciente, usando o ensino não formal mais como tentativa de obter rapidamente um emprego, sem considerar muito suas características ou habilidades pessoais.

Os adolescentes, em geral, numa faixa etária de 14 a 18 anos, trazem comportamentos típicos da adolescência. Nesta fase, o jovem enfrenta uma revolução fisiológica de maturação genital e sofre pressões que exigem a definição de sua pessoa, já que está deixando a infância e tem que assumir nova conduta. Esta transição leva o jovem a grandes conflitos, porque passa a ter dúvidas e incertezas em relação a sua visão da sociedade.

São características do adolescente:

- julgar através dos sentimentos;
- fazer deduções a partir de idéias inadequadas;
- criticar e rebelar-se facilmente frente a normas e exigências;
- generalizar com dificuldade;
- problemas de disciplina.

As atitudes do instrutor com esta clientela deverá ser de:

- compromisso com a verdade técnica;
- tolerar e incentivar potencialidades;
- possibilitar tentativas de acerto;
- ser autêntico profissionalmente;
- zelar pela disciplina e bom cumprimento das obrigações;
- dar exemplos bem concretos para facilitar a aprendizagem.

As senhoras, donas de casa, geralmente não estudam há muito tempo e vêm ao SENAC na ânsia de se prepararem para terem uma ocupação, que contribua no orçamento familiar. Em geral, procuram cursos da área de higiene e beleza, tais como: manicure e cabeleireiro, ou mesmo de recepcionista comercial e secretária. Com frequência, trata-se de pessoas despreparadas, que, devido às rotinas domésticas, perderam muito de suas habilidades de raciocínio, compreensão, até mesmo de comunicação e relacionamento interpessoal. Algumas dessas pessoas buscam amizade e trocas de experiências de vida, sem terem muita intenção de trabalharem mais tarde.

Devido a este afastamento do meio social, onde por muito tempo o único vínculo destas mulheres era com o lar, marido e filhos, é comum problemas de relacionamento com criação de grupos isolados entre as turmas. O instrutor deve ter sensibilidade e criatividade para evitar estes problemas, formando um clima de harmonia e cooperação mútua e aproveitamento dos conteúdos.

Desempregados: Como no caso anterior, também são pessoas que desejam um emprego, sendo que a diferença está no fato de já trazerem algum tipo de experiência profissional, ou seja, já trabalharam anteriormente. Procuram o SENAC para somarem novas informações à experiência que já possuem, ou, então, a possibilidade de qualificarem-se dentro de uma nova profissão.

Esse tipo de clientela, em geral, é formada por adultos - que têm responsabilidades e compromissos a cumprir. Devido ao fato de estarem desempregados, o que significa que no momento não recebem rendimentos, podem apresentar comportamentos de angústia, aflição, preocupação, pois querem concluir o curso com urgência para reingressarem no mercado de trabalho. É, portanto, de se esperar que apresentem certa falta de tolerância durante disciplinas que estão indiretamente ligadas à ocupação - o que exige que o instrutor dessas matérias faça um trabalho de sensibilização, mostrando a importância das mesmas para o bom desempenho do profissional e situando suas aulas num contexto eminentemente prático, buscando a motivação. Nem sempre é uma tarefa fácil, porém sua falta pode fazer com que esse tipo de aluno, desanimado, acabe se evadindo.

Empregados: São os que já estão trabalhando e vêm ao SENAC com interesses bem diferentes daqueles que caracterizam os dois tipos anteriores de clientela. Alguns não possuem qualificação profissional e têm o objetivo de obtê-la. Outros a possuem, mas desejam aperfeiçoamento ou atualização, somando conhecimentos profissionais como meio de obterem melhor colocação através de promoções e assim melhorar também o nível salarial.

Comumente, esta clientela apresenta-se muito interessada no andamento do curso, principalmente nos de aperfeiçoamento. Assim, dada a experiência que já possuem, convém que o instrutor facilite trocas de informações profissionais entre esses treinandos, contribuindo desse modo para o crescimento do grupo.

Por serem adultos, em sua maioria, vão apresentar as seguintes características:

- capacidade de generalização, transferindo conhecimentos de uma situação para outra;
- dedução, chegando a conclusões através do raciocínio e partindo de vários fatos;
- indução, baseando-se em conhecimento e levantamento de dados particulares para tirar conclusões gerais;
- julgamento, decidindo sobre o certo ou errado, bom ou mau, partindo de experiências próprias ou dos demais.

Embora o estar adulto identifique-se com o solucionar problemas, em relação à aprendizagem pode revelar também idéias e comportamentos cristalizados, ou seja, a pessoa adulta apresenta certa resistência em alguns casos, pois nem sempre aceita com facilidade a obtenção de novas habilidades e atitudes, principalmente quando são contrárias a hábitos, comportamentos e idéias que foram adquiridos há muito tempo e reforçados constantemente. Nestas circunstâncias, o instrutor deverá facilitar a reflexão, a reconsideração, apresentando exemplos práticos que confirmem sua teoria.

Executivos: é uma clientela que, através de suas empresas, busca atualização em áreas específicas. É atendida, principalmente, pelos cursos especiais de aperfeiçoamento e os da Unidade de Desenvolvimento Empresarial (UDE). São pessoas mais exigentes e com alta predominância das características do adulto.

Conclui-se que, devido às diferenças fundamentais presentes em cada indivíduo que fará parte de um grupo específico, é importante que o instrutor conheça de antemão algumas informações sobre seus alunos. Isto torna possível uma adequação eficaz de seus procedimentos didáticos às potencialidades de cada aluno ou turma.

Cada turma é diferente da anterior, ainda que predominem algumas características comuns em cursos semelhantes. O instrutor deve estar preparado para saber lidar com reações imprevistas, pois os grupos costumam reagir de formas diferentes, por serem formados por indivíduos diferentes. Assim, uma mesma técnica de ensino, de uma turma para outra, pode não funcionar ou trazer resultados abaixo do esperado.

=0=0=0=0=0=0=0=0=0=0=

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA DE INSTRUTORES PARA TREINAMENTO

MÓDULO I

UNIDADE IV

INSTRUTOR _____

UNIDADE OPERATIVA _____

DATA ____/____/____

EXERCÍCIO

Não basta que um instrutor conheça métodos e técnicas pedagógicas se não souber ajustá-las devidamente aos treinandos que tem à frente. A fim de que você reflita um pouco sobre sua clientela, faça o exercício abaixo, encaminhando-o em seguida ao Coordenador Técnico de sua Unidade Operativa.

1. Baseando-se no Texto Instrucional que acabou de ler e em sua própria experiência junto ao SENAC, faça uma lista das características mais marcantes da clientela de sua Unidade Operativa.

2. Na lista acima, que aspectos você considera positivos e negativos?

Positivos:

Negativos:

3. Refletindo sobre o item anterior e também considerando suas próprias características e experiências pessoais, o que você poderá fazer para melhorar a qualidade de seu trabalho?

**USE O ESPAÇO QUE SE SEGUE PARA SOLICITAR O
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS OU APRESENTAR SU
GESTÕES.**

1. O COMPORTAMENTO DO INSTRUTOR

O bom ou mau andamento da aula depende do comportamento do instrutor. O que se espera dele é muito mais do que apenas o domínio do tema a ser desenvolvido. Espera-se disponibilidade, motivação para tornar as aulas dinâmicas, conhecimento prático, capacidade de percepção, flexibilidade, etc.

O instrutor deve conduzir o treinando à ação, incentivando-o a desenvolver suas potencialidades profissionais e crescer socialmente.

Antigamente, considerava-se o instrutor como a pessoa mais importante do processo de ensino-aprendizagem, ficando o aluno em segundo plano. Hoje, o instrutor é visto como orientador, ou seja, um facilitador da aprendizagem do treinando.

Conforme esta abordagem atual, o SENAC considera que:

- o instrutor não apenas ensina, mas ajuda o treinando a aprender;
- o treinando também é responsável por sua própria aprendizagem.

Sob esta nova orientação, o instrutor torna-se muito influente, pois pode estimular ou impedir a aprendizagem.

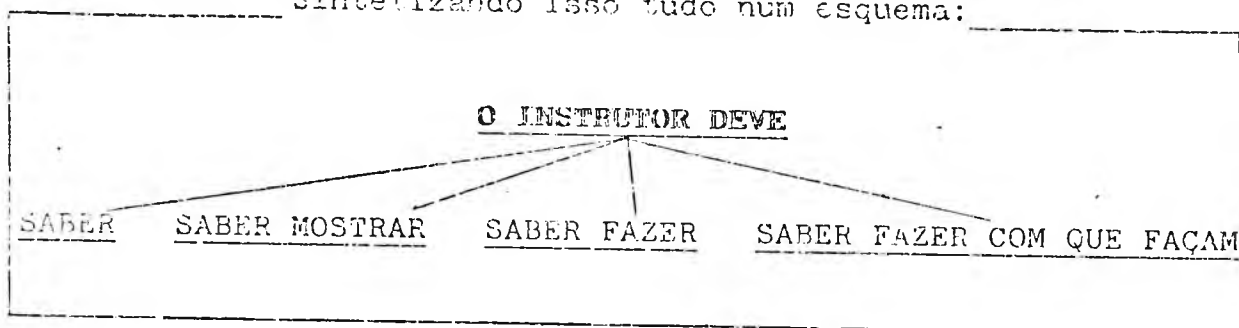
O instrutor deve SABER. Isto significa que tem de dominar o conteúdo de sua aula.

O instrutor deve SABER MOSTRAR esse domínio, através de segurança e conhecimento do assunto, sem criar barreiras junto aos alunos. Para isto, ele precisa atualizar-se constantemente e evitar qualquer atitude que possa dar a impressão de sentimento de superioridade em relação aos treinandos.

O instrutor deve, ainda, SABER FAZER aquilo que ele espera que seus alunos façam. É importante que os treinandos sintam que todos os conteúdos teóricos desenvolvidos em aula têm sua aplicabilidade. Por isso o instrutor deverá saber concretizar a sua

teoria, partindo dos conhecimentos para chegar a habilidade e a
atitudes, demonstrando que é capaz de SABER FAZER COM QUE FAÇAM.

Sintetizando isso tudo num esquema:



Para que o instrutor consiga SABER, SABER MOSTRAR, SABER FAZER e SABER FAZER COM QUE FAÇAM, necessita:

- sentir-se seguro na teoria e na prática do que vai ensinar;
- escolher uma situação de ensino adequada, para desenvolver nos treinandos os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias;
- procurar sempre atualizar-se técnica e teoricamente.

2. PAPEL DO INSTRUTOR

Destacam-se os seguintes:

- Técnico: transmitir conhecimentos e habilidades específicos de sua área de atuação;
- Organizador: planejar a transmissão dos conteúdos de maneira adequada, ordenada e gradativa;
- Observador: observar a capacidade de assimilação dos treinandos;
- Humano: respeitar a individualidade de cada treinando, não rejeitando pontos de vista e escolhendo formas de argumentação adequadas, quando for o caso;
- Social: ser um exemplo social e profissional para os treinandos.

3. QUALIDADES PESSOAIS DO INSTRUTOR

Destacam-se:

- Capacidade Técnica: conhecer muito bem o campo em que atua e saber relacioná-lo com outros campos, oferecendo uma visão ampla ao treinando para melhor situá-lo. Deve ter experiência profissional que permita citar exemplos reais e objetivos;
- Preparo Psicológico: estar motivado para a função de instrutor; saber adaptar-se a situações novas e explorar a participação de todos; despertar respeito e não medo nos treinandos; ser emocionalmente estável e ter maturidade suficiente para trabalhar com um grupo;
- Postura Profissional: deixar presente, em seus atos, a ética profissional da ocupação que ensina; revelar-se um profissional atualizado em sua área e em busca constante de aperfeiçoamento técnico ou pedagógico; incutir, nos treinandos, respeito por normas de ética entre colegas de profissão.

4. OBJETIVOS DO INSTRUTOR

Abrangem os seguintes aspectos fundamentais:

- desenvolver nos treinandos os conhecimentos, habilidades e atitudes;
- transmitir o SABER, o SABER FAZER e o QUERER FAZER.

SABER

Conforme foi visto, envolve o conjunto de conhecimentos que, relacionados, permitem dominar o assunto.

Exemplos: Um instrutor de datilografia atinge o SABER quando conhece totalmente a máquina-de-escrever, suas peças, seus defeitos, utilidades, funções, além de sua relação com demais máquinas similares, escolhendo a situação certa para utilizar e demonstrar esses conhecimentos.

Na transmissão dos conhecimentos, o instrutor deve possibilitar:

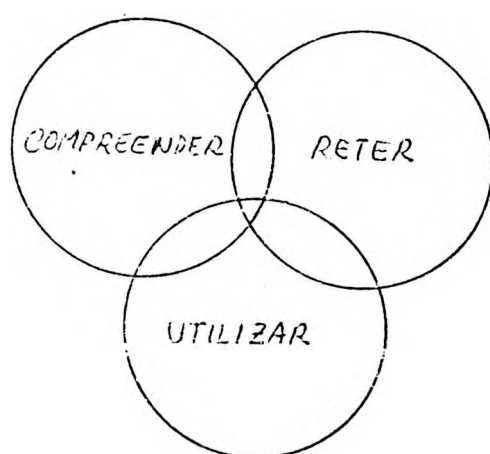
- Compreensão: fazer com que os treinandos compreendam per-

feitamento o que é transmitido. Para isso escolherá o melhor método de ensino, as palavras e até a forma de falar.

- Retenção: possuir conhecimentos de técnicas — como repetições (sem exageros), ilustrações, exemplos simples — que auxiliem a assimilação e retenção dos conteúdos.
- Utilização: dar condições aos treinandos para que utilizem e coloquem em prática o que foi compreendido e retido.

Exemplo: A instrução sobre o preenchimento de um formulário, uma vez compreendida e retida pelos treinandos, de nada a quantará se o formulário não for utilizado na prática.

Observe:



COMPREENDER, RETER e UTILIZAR estão integrados na transmissão de conhecimentos.

SABER FAZER

Ao desenvolver o SABER, o instrutor deve fornecer instrumentos adequados para os treinandos utilizarem o que aprenderam.

Há condições importantes para o SABER FAZER. Entre elas se destacam:

- Meios de Ação: proporcionar meios físicos e materiais adequados, envolvendo ambiente, instrumentos, ferramentas, máquinas, etc.
- Limite Mínimo de Ação: esclarecer sobre o mínimo que o treinando pode fazer para que se considere realizada uma tarefa, ou seja, o mínimo que se espera do profissional.

- Limite Máximo de Ação: esclarecer sobre o máximo a que se pode chegar na realização de uma tarefa, como treinando ou como profissional.

QUERER FAZER

Com conhecimentos e habilidades desenvolvidos (o SABER e o SABER FAZER), o instrutor deverá sistematizar com o treinando a utilização de tudo o que aprendeu. Isso deve ser assimilado pelo treinando e tornar-se parte de seu repertório de atitudes. Por exemplo: o cuidado com que opera uma máquina para que esta não se quebre, ou o cuidado consigo mesmo, evitando acidentes, são atitudes desenvolvidas que se manifestam sempre que se fez necessário.

5. O PAPEL SOCIAL DO INSTRUTOR DO SENAC

O compromisso social do SENAC e de seu instrutor é uma das principais características da educação não formal, desenvolvida pela entidade.

O papel social do instrutor vai além das atividades de ensino, englobando aspectos de:

- Interação: real e eficaz do treinando no Posto de Trabalho, identificando atividades e encargos com base na realidade vigente;
- Orientação: ao treinando em suas diversas fases, desde o treinamento até a colocação profissional.

Os estatutos do SENAC definem o papel social a ser desempenhado pelo instrutor, através das seguintes atividades:

1ª - Planejar, executar e avaliar as atividades de formação profissional.

- Planejar: é elaborar, prever e organizar as atividades do ensino, na sua permanente adaptação à realidade dinâmica do Posto de Trabalho. Executar é o "fazer pedagógico", colocando-se em prática o que foi planejado.

O bom desempenho do instrutor depende da qualidade de seu trabalho e afinidade das suas atividades aos objetivos do SENAC.

- Avaliar: envolve duas orientações: a que dá respostas ao processo de ensino-aprendizagem, observando continuamente seus resultados e permitindo correções adequadas e contínuas a nível do desempenho do instrutor, programas e subsídios, e a que fornece elementos corretivos para o planejamento geral do SENAC.

2ª - Participar do processo de informação profissional, recrutamento e seleção de clientela.

Em algumas situações - como no caso da Unidade Móvel - o instrutor é solicitado a executar diretamente o recrutamento e a seleção dos alunos. Porém, em todos os casos deve ser uma preocupação constante participar da seleção e conhecer previamente o grupo com quem vai atuar.

O processo de informação profissional inclui dados básicos não somente sobre a ocupação de interesse do treinando, mas também sobre as demais opções da mesma família ocupacional. Desta forma, o instrutor pode ajudar a encaminhar adequadamente o treinando para sua carreira profissional. Daí decorre a importância de conhecer, procurar orientar e esclarecer sobre as características e peculiaridades das ocupações, mercado de trabalho, oportunidades de emprego e mesmo perspectivas de crescimento e encarecimento profissional.

O treinando deve saber que o SENAC oferece opções de formação mais ampla do que a específica da ocupação escolhida, ampliando suas oportunidades de ser absorvido pelo mercado e de crescimento no emprego. Deste modo, em seus contatos com os alunos, o instrutor deve, sempre que possível, orientá-los para a realização de novos módulos à medida em que houver necessidade e interesse. E, mesmo após seu engajamento no trabalho, poderá instruí-los quanto a cursos de aperfeiçoamento, salientando o aspecto de que uma carreira profissional é um processo contínuo.

3ª - Promover o entrosamento comunitário e a divulgação institucional.

O instrutor do SENAC contribui para a aproximação de nossos programas com as empresas, com a comunidade, recolhendo dados e divulgando os serviços da entidade, o que será uma forma de incentivo e entrosamento comunitário, acrescidos pelo enriquecimento de experiências nos vários campos profissionais.

Deverá, ainda, integrar ao máximo o aluno no mundo de trabalho correspondente à área em que está se formando, utilizando visitas, depoimentos, materiais ilustrativos, valorizando-o e conscientizando-o de seu papel social.

- 4ª - Supervisionar estágios e cumprir o programa de recuperação de alunos.**

A prática supervisionada e o estágio compõem uma etapa da mais alta importância para a consolidação da formação profissional. A participação como supervisor de estágio também é, portanto, atividade do instrutor, que poderá verificar na prática se é adequada sua proposta de ensino em relação aos Postos de Trabalho.

Quanto à recuperação de alunos, ela é primordial no ensino não formal, quando o enfoque básico é a profissionalização, não um simples sistema de aprovação ou reprovação.

- 5ª - Colaborar nas atividades de colocação e acompanhamento de alunos.**

O objetivo da qualificação profissional é a colocação no trabalho. Portanto, o curso se encerra apenas nesse momento, quando o instrutor pode avaliar melhor o resultado de seu trabalho e contribuir para o seu crescimento, de futuros profissionais e de todo o sistema.

- 6ª - Colaborar na elaboração de manuais de instrução e outros materiais.**

O instrutor não pode ter um comportamento passivo, esperando todos os materiais prontos bem como a forma de apresentá-los. Deve, sim, ter uma postura ativa, criatividade e espírito de colaboração, apresentando seu parecer, suas contribuições para a melhoria do que existe e até para a elaboração de novos materiais.

- 7ª - Participar de reuniões técnico-pedagógicas.**

As reuniões técnico-pedagógicas do SENAC oferecem oportunidades para o instrutor se inserir no contexto de sua área, trocar idéias com os demais colegas instrutores, contribuindo para o aumento de seu campo de experiências e a colaboração mútua.

- 8ª - Participar de programas de desenvolvimento de recursos humanos.**

Se nossa linha de trabalho fundamenta-se no princípio da educação permanente, em que todo profissional deve estar em constante processo de aperfeiçoamento, isso muito mais se aplica ao instrutor, que é o principal responsável por esse processo.

- 9ª - Cumprir normas e diretrizes técnicas administrativas da entidade, atinentes a sua área de formação.

O SENAC, como toda grande organização, requer procedimentos padronizados e um sistema de registro e controle que precisa ser seguido pelos seus membros, para o bom funcionamento do todo.

- 10ª - Executar outras tarefas correlatas à formação profissional.

Isso envolve pesquisas bibliográficas, atualização constante, preparação das aulas, acompanhamento dos alunos, enfim todas as tarefas que se relacionam com sua função.

-O-O-O-O-O-O-O-O-O-O-O-O-O-O-O-

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA DE INSTRUCTORES PARA TREINAMENTO

MÓDULO I

UNIDADE V

INSTRUTOR _____

UNIDADE OPERATIVA _____

DATA ____/____/____

EXERCÍCIO

Para que você reflita sobre seu papel no SENAC, é importante que faça este exercício, entregando-o em seguida ao Coordenador Técnico de sua Unidade Operativa.

Leia com atenção:

"É IMPORTANTE SENTIR O ALUNO COMO UM POTENCIAL A SER DESENVOLVIDO POR ELE MESMO, NA SUA EXPERIÊNCIA DE VIDA; PARA ISSO É PRECISO QUE ELE DESCUBRA SUA PRÓPRIA FORMA DE ENTENDER E GOSTE DE APRENDER, ATENDENDO A UMA NECESSIDADE INTERNA"(CUNHA, Maria Nunes)

Refletindo sobre o texto acima, relacione-o mentalmente com as seguintes afirmações:

- O instrutor não apenas ensina, mas ajuda o treinando a aprender;
- O treinando também é responsável por sua própria aprendizagem.

Agora responda:

1. Quais são os principais aspectos da formação profissional que compete ao instrutor desenvolver e estimular em seus alunos?
2. O que significa afirmar que a aula não deve ser dada, mas com partilhada, objetivando uma troca de experiências entre todos os que dela participam?

3. Quais as possíveis dificuldades que o instrutor do SENAC pode encontrar ao desempenhar seu papel social?

4. Como ele poderá superar essas dificuldades?

UTILIZE O ESPAÇO QUE SE SEGUE PARA SOLICITAR O
ESCLARECIMENTO DE ALGUMA DÚVIDA OU APRESENTAR
SUGESTÕES.

Segundo um conceito prático, aprender significa mudar comportamento. No ensino profissionalizante, a aprendizagem é vista como o domínio de comportamentos, atitudes e habilidades de acordo com as funções exercidas em cada ocupação específica.

O homem aprende em qualquer situação, porque muda de comportamento, de atitudes e adquire novos hábitos ou habilidades. Depois de uma situação, o indivíduo não é mais o mesmo. Estas modificações constantes do homem é que fazem parte da aprendizagem humana.

Exemplo: Quando uma pessoa passa por uma experiência difícil, ela tem que tomar decisões que serão importantes para resolver os seus problemas; assim, ela aprende a resolver a dificuldade.

A clientela do SENAC, que busca formação profissional, onde estão incluídas atitudes, habilidades e comportamentos, precisa de uma aprendizagem ativa, baseada em atividades práticas e de raciocínio.

Por estes motivos, a Teoria da Aprendizagem mais adequada à clientela do SENAC, é a que propõe condicionamentos, mas também permitindo que o aluno pense, critique e tenha livre iniciativa.

O condicionamento, estudado pelo psicólogo PAVLOV, é dividido em três atividades:

- estímulo
 - resposta
 - reforço
- Estímulo - é o pedido, a motivação para a realização de uma tarefa.
 - Resposta - é a reação da pessoa frente ao estímulo.
 - Reforço - é o comportamento conseqüente, depois da resposta, que pode ocorrer ou não. No ensino, o reforço pode ser um elogio, ou a correção dos erros dos alunos.

Exemplo: O instrutor dá o estímulo para os alunos pensarem através da pergunta:

- "Quem foi PAVLOV ?"

Os treinandos reagem ao estímulo, através da resposta:

- "Foi um psicólogo russo que estudou o condicionamento".

O instrutor dá o reforço aos alunos desta forma:

- " Muito bem, pessoal ! "

Outra teoria da aprendizagem importante, é a que GAGNÈ formulou; Ele acredita que, para haver aprendizagem, o indivíduo deve aprender primeiro o que é mais simples, para depois aprender o que é mais complexo.

Exemplo: Para que uma pessoa saiba fazer uma raiz quadrada, ela precisa aprender primeiro a dividir e multiplicar.

Os estudiosos HILGARD e BOWER consideram que o indivíduo aprende segundo seus valores próprios, ou seja, ele se interessa pelos assuntos apenas se forem úteis para sua vida prática ou para a sua vida profissional.

Exemplo: Um aluno do curso de Garçon não vai se interessar por um curso de atualização em maquiagem.

Segundo ROGERS, a pessoa aprende porque precisa e quer. A aprendizagem acontece devido à experiência de descoberta e não através de uma simples transmissão de conhecimentos. A aprendizagem é experimentada e, desta forma, torna-se significativa.

Exemplo: Uma pessoa aprende a datilografar, se tiver a experiência de tocar uma máquina de escrever e treinar em suas teclas, vivenciando a descoberta.

As necessidades não satisfeitas de dentro do indivíduo, interferem no processo ensino-aprendizagem, porque causam tensão. Algumas situações externas, ou seja, de fora do indivíduo, quando se tornam difíceis, também causam nele tensão, obrigando-o a passar por processos psíquicos dinâmicos.

LEWIN, contudo, acredita que a tensão auxilia na retenção de conhecimentos e que o sistema de retenção conduz a pessoa para a direção da execução de seus objetivos. Segundo este estudioso, a tensão decorrente de necessidades é indispensável ao aprendiz.

Exemplo: Uma criança aprende a comer com talheres, para não apanhar de sua mãe. Aprende sob tensão, pois se comer com as mãos, está "roubada" ...

A tensão provocada em sala de aula, pelo instrutor, pode ser muito importante para que treinandos aprendam. Porém, deve-se tomar muito cuidado em usá-la, pois é uma "faca de dois gumes". Ao mesmo tempo em que pode colocar o treinando em situação de desafio, motivando-o a aprender, pode bloquear certos indivíduos que, em vez de se motivarem, desanimam perante a dificuldade e ficam impedidos de perceber soluções, pois o mecanismo perceptivo fica prejudicado pela emoção.

P E R C E P Ç Ã O

Percepção é a capacidade que o indivíduo tem para receber estímulos. Os estímulos podem ser recebidos através das sensações do corpo (visão, tato, audição, etc), que compõem a Percepção Sensorial. A percepção extra-sensorial, ainda em estudo, utiliza os mesmos órgãos dos sentidos, porém dotados de maior sensibilidade.

As sensações de frio, calor, áspero, liso, macio, etc., são recebidas através de estímulos exógenos, ou seja, de fora do organismo. As sensações de dor, cansaço, fome, sono, medo, são estímulos endógenos, isto é, provêm de dentro do corpo.

Os estímulos das sensações chegam ao cérebro, que analisa e elabora respostas ou reações, quase que automáticas.

Exemplo: Se você sente frio, sua reação é procurar agasalhar-se.

Todo este conjunto faz parte de nossa percepção geral. Se o indivíduo possuir deficiência física ou mental, sofrerá dificuldades de percepção. Existem pessoas que têm estes mecanismos mal desenvolvidos, ou até mesmo bloqueados, o que também contribui para uma percepção imperfeita.

A percepção é essencial no processo ensino-aprendizagem. Portanto, o instrutor deve estar atento e considerar os mecanismos perceptivos dos alunos, para que as atividades em sala de aula tenham sucesso, principalmente no ensino profissional, que exige "Fazer bem feito, bonito, correto, gostoso", etc.

Em caso de problemas de percepção, é preciso que se considere que é possível solucioná-los, pois a percepção pode ser desenvolvida ou aprimorada, utilizando-se meios de estimulação

adequados, repetições ou incentivando continuamente o desempenho dos alunos. Esta responsabilidade cabe ao instrutor, que poderá aperfeiçoar a capacidade perceptiva do treinando.

FOMINÇÃO À DISTÂNCIA DE INSTRUTORES PARA TREINAMENTO

MÓDULO I

UNIDADE VI

NOME _____

UNIDADE OPERATIVA _____

DATA ____/____/____

EXERCÍCIO

Com o intento de que você assimile melhor os conteúdos, solicitamos que seja respondido o exercício abaixo e, em seguida, nos enviado, através da sua Unidade Operativa. Qualquer dúvida ou sugestão, escreva-nos no verso.

O CRESCIMENTO DO NOSSO SENAC, DEPENDE TAMBÉM DE VOCÊ!

1. O que você entende por aprender?
2. Por que a Teoria da Aprendizagem que propõe condicionamento é a que mais se aplica à clientela do SENAC?
3. Dê um exemplo de reforço, numa situação de ensino?
4. De que forma você pode aplicar a Teoria de Gagné em relação ac(s) curso(s) que você ministra?

5. Elabore uma situação de ensino, onde você dá oportunidade da experiência de descoberta aos trainandos?

6. Por que o instrutor deve estar atento ao mecanismo perceptivo do treinando?

USE O ESPAÇO QUE SE SEGUE PARA SOLICITAR O
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS OU APRESENTAR SU-
GESTÕES: