

LIÇÕES DE PEDAGOGIA EMPRESARIAL

Profa. Maria Luiza Marins Holtz

Revista e ampliada
em novembro de 2006
Sorocaba - SP

(C) 1999 - 2006 MH Assessoria Empresarial Ltda. Todos os direitos reservados.

A utilização desta obra ou partes dela pode ser feita desde que citada a fonte.

Formato Documento Eletrônico (ABNT)

HOLTZ, Maria Luiza M. “Lições de pedagogia empresarial”. MH Assessoria Empresarial Ltda., Sorocaba SP.

Disponível em <http://www.mh.etc.br/documentos/licoes_de_pedagogia_empresarial.pdf>.

MH Assessoria Empresarial Ltda.

Rua Ubirajara, 446

18090-520 Sorocaba SP

fone (15) 3224-1266

e-mail: secretaria@mh.etc.br

Índice

APRESENTAÇÃO	4
Pedagogia Empresarial, o casamento perfeito	4
INTRODUÇÃO	6
O pedagogo empresarial	8
O pedagogo e a pedagogia	8
Foco do trabalho do pedagogo	11
Responsabilidades do pedagogo empresarial	13
O pedagogo empresarial e os chefes-líderes, educadores	14
Ciências que auxiliam o pedagogo	16
PEDAGOGIA, CIÊNCIA E ARTE	25
Conhecimentos que fundamentam a ação do pedagogo empresarial	25
Educação na empresa	30
Influências da educação família na empresa	32
O pedagogo empresarial - a hetero-educação e a auto-educação	34
Educação e instrução na empresa - diferenças	37
EDUCAÇÃO INTEGRAL	40
Condição indispensável para melhorar a produtividade	40
A produtividade das pessoas	42
As frustrações bloqueiam nossa produtividade	44
As nossas motivações estão ligadas às nossas necessidades	46
Atividades equilibradoras da nossa produtividade	50
Exercícios de reconquista da auto-estima	51
TRANSMISSÃO DA EDUCAÇÃO - ENSINO - TREINAMENTO	57
Influências positivas programadas na empresa	57
Ensino coletivo e individualizado	58
Técnicas de ensinar	60
A prática no ensino - automatização	60
O método de projetos	65
Aula (palestra) de reprodução por demonstração ...	67

Aula expositiva	71
Técnicas de trabalho em grupo	73
Instrução programada	79
O ensino por meio de perguntas	84
Recursos audiovisuais	87
Treinamentos e ensino com aprendizagem	91

ALGUNS ASPECTOS PRÁTICOS DA PEDAGOGIA

EMPRESARIAL	99
Só treinamento conduz à vitória	99
Ninguém é "burro"	103
A "imagem" de uma empresa	105
A amizade na empresa	108
A produtividade aumenta, estimulando a recreação	110
Os poderes da alegria natural	113
Aumentando continuamente as vendas	117
"Por favor, preste mais atenção"	120
Elogiar e descobrir talentos escondidos	123
"Não foi isso que eu quis dizer"... problema de comunicação	125
"Isso é falta de ética"	129
Podemos anular o "stress"	132
Comunicação humana - Relações Humanas e Relações Públicas	135
A espiritualidade do pensamento nas relações humanas	140
A fé nas relações humanas	142
A inteligência nas relações humanas	145
A perseverança nas relações humanas	148
O pensamento nas relações humanas	150
O perdão nas relações humanas	152
A força dos gestos nas relações humanas	154

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	158
--------------------------------	-----

APRESENTAÇÃO

Pedagogia Empresarial, o casamento perfeito

Sempre acreditei que a Pedagogia e a Empresa fazem um casamento perfeito. Ambas têm o mesmo objetivo em relação às pessoas, especialmente nos tempos atuais.

- Uma Empresa sempre é a associação de pessoas, para explorar uma atividade com objetivo definido, liderada pelo Empresário, pessoa empreendedora, que dirige e lidera a atividade com o fim de atingir ideais e objetivos também definidos.
- A Pedagogia é a ciência que *estuda e aplica* doutrinas e princípios visando um programa de ação em relação à formação, aperfeiçoamento e estímulo de todas as faculdades da personalidade das pessoas, de acordo com ideais e objetivos definidos. A Pedagogia também faz o estudo dos ideais e dos meios mais eficazes para realizá-los, de acordo com uma determinada concepção de vida.

Vejam, tanto a Empresa como a Pedagogia *agem em direção a realização de ideais e objetivos definidos, no tra-*

balho de provocar mudanças no comportamento das pessoas. Esse processo de mudança provocada, no comportamento das pessoas em direção a um objetivo, chama-se - ***aprendizagem.*** E aprendizagem é a especialidade da Pedagogia e do Pedagogo.

Para a Empresa conseguir as mudanças desejadas no comportamento das pessoas, os meios utilizados têm que ser adequados aos seus objetivos e ideais.

Desde 1976, quando fundamos a **MH Assessoria e Treinamento**, hoje **MH Assessoria Empresarial**, iniciamos as atividades de treinamento e consultoria empresariais, adotando postura pedagógica. Nunca utilizamos pacotes prontos de treinamento ou de reorganização.

Consideramos essenciais os conhecimentos da filosofia de vida e dos ideais do Empresário e conseqüentemente da empresa, para aplicação dos meios mais adequados e eficazes. Nossos programas de ação sempre visam a orientação, o aperfeiçoamento e o estímulo das faculdades humanas, especialmente a produtividade. Maria Luiza Marins Holtz

INTRODUÇÃO

Acredito na Pedagogia Empresarial, há muitos anos, quando conheci as verdadeiras funções do Pedagogo, como condutor do comportamento das pessoas em direção a um objetivo determinado e da Pedagogia como a ciência e arte da Educação, o processo de influências que formam a personalidade humana.

Ainda lecionava, nos cursos de Magistério, de Aperfeiçoamento de Professores e Administração Escolar e posteriormente, no Departamento de Pedagogia da Faculdade de Filosofia de Sorocaba, (hoje UNISO), nas cadeiras de Metodologia do Ensino e Prática de Ensino, e já percebia que além da Escola, as Empresas seriam as grandes beneficiadas pelos trabalhos e atividades pedagógicas.

Sempre incentivei meus alunos da faculdade a elaborarem projetos pedagógicos, como trabalho de avaliação, e os oferecerem às empresas. Sentia que só a Escola era muito pouco em relação à amplitude das funções do pedagogo.

Em 1976 quando criamos a empresa de Treinamento e Consultoria empresariais, e no nosso trabalho, até hoje, tenho comprovado cada vez mais:

- A necessidade dos trabalhos pedagógicos dentro das empresas
- A admiração dos empresários pelos nossos trabalhos e seus resultados.

Sei que tanto as empresas como a Pedagogia têm os mes-

mos ideais. Ambas agem em direção à realização de objetivos definidos, no trabalho com as mudanças no comportamento das pessoas.

“Lições de Pedagogia Empresarial”, nasceu da necessidade de material que ajude no trabalho do pessoal responsável pelas relações humanas nas empresas. Até hoje nada parecido existe sobre o assunto.

Desejo ajudar esses profissionais, que para mim se dedicam ao aspecto mais lindo da vida empresarial, a satisfação e realização profissional das pessoas, ao manifestarem seus dons e talentos através do trabalho.

Sorocaba, março de 1999.

Maria Luiza Marins Holtz

O PEDAGOGO EMPRESARIAL

O PEDAGOGO E A PEDAGOGIA

Um Breve Histórico

Durante séculos e séculos, o problema educativo (a formação do caráter e da personalidade das pessoas) foi objeto de estudo e de meditação, sem que houvesse atribuído a este conjunto de conhecimentos, mais ou menos sistematizados qualquer designação específica.

Eram os filósofos que estudavam os problemas educativos. Porém, entre a realidade **prática** e a filosofia havia uma grande distância.

Aos poucos, foram surgindo pessoas que começaram a se relacionar diretamente com as questões práticas educativas, - os PEDAGOGOS.

Na Grécia e em Roma, chamava-se PEDAGOGO ao servo

ou escravo que era guardião, conduzia e acompanhava as crianças. O próprio termo significa, *aquele que conduz a criança*.

Com o tempo, o PEDAGOGO, que começou como simples condutor ou guardião da criança, acabou por se transformar, em Roma, num Preceptor (mestre encarregado da educação no lar).

Quando Roma (que era guerreira), conquistou a Grécia, entre os prisioneiros reduzidos à escravidão, vieram muitos atenienses cultos e ilustrados, com habilidades e conhecimentos que causavam muita admiração aos romanos.

Juvenal, em Roma, escreveu a respeito dos gregos atenienses: *“Eles têm gênio galhofeiro, audácia pronta, linguagem fluente. Imaginais que seja um único indivíduo? Pois oculta, dentro de si, uma infinidade. É ao mesmo tempo gramático, geômetra, pintor, advinho, médico, mágico, sabe tudo quanto quer saber, compreende tudo quanto quer compreender”*.

Diante desta multiplicidade de conhecimentos, os romanos entregaram a educação dos seus filhos a gregos, seus escravos, muitos dos quais eram sábios, filósofos, sofistas, oradores, matemáticos, pintores, etc ... - Os PEDAGOGOS-ESCRAVOS.

Com o desaparecimento da escravatura, sob influência do Cristianismo, o Pedagogo-Escravo deixou de existir.

Passaram, então, a receber o nome de PEDAGOGOS, os estudantes pobres, que aprendiam com os filósofos e se ins-

talavam, nos castelos senhoriais e nos solares (morada de famílias nobres), servindo de **preceptores** (professores encarregados da educação das crianças no lar) dos filhos dos fidalgos e dos grandes senhores. Enquanto estudavam, ensinavam. Recebiam em paga, pequenas importâncias. Na maioria dos casos, ensinavam a troco de hospedagem, alimentação, luz e roupa lavada.

Com o tempo, e como a instrução era de difícil acesso, estes PEDAGOGOS-ESTUDANTES começaram - com autorização dos respectivos senhores - a reunir aos filhos do palácio onde trabalhavam, outras crianças de famílias conhecidas da redondeza.

Assim surgiram as primeiras escolas particulares.

Nessa época, a palavra PEDAGOGO, começou a ser usada como sinônimo de *Mestre-escola*.

Como estes Pedagogos passaram a se apresentar com ar doutoral de superioridade, o público passou a atribuir à palavra PEDAGOGO, durante muito tempo, o significado de *pedante* (quem ostenta conhecimentos que na verdade não tem).

Foi da palavra PEDAGOGO que derivou, o termo PEDAGOGIA, vocábulo que aparece para designar uma ciência e uma arte que tinha raízes antiquíssimas, quase tão velhas como a própria humanidade - a da educação das pessoas.

No século XVIII surge, pela primeira vez, no Dicionário da

Língua Francesa, o vocábulo PEDAGOGIA, como Ciência da Educação, que já se usava na linguagem corrente.

Com a formação definitiva da Ciência da Educação, o vocábulo PEDAGOGIA se enobreceu e enobreceu a palavra e a profissão de PEDAGOGO.

- Hoje o PEDAGOGO é o especialista em PEDAGOGIA, a Ciência e a Arte da Educação.
- Hoje o PEDAGOGO é o especialista em conduzir o comportamento das pessoas - e não apenas as crianças - para uma mudança de comportamento - aprendizagem - em direção aos objetivos da Educação, o processo de formação da personalidade humana equilibrada.

FOCO DO TRABALHO DO PEDAGOGO

Como especialista em aprendizagem e especialista em Educação, na sua **ação** educativa em qualquer ambiente, o PEDAGOGO procura resolver às seguintes questões educacionais.

1. Qual a verdadeira *linha de conduta* a seguir como base,

para todas as situações, em todas as circunstâncias da vida?

2. Qual a melhor maneira de *empregar todas as nossas faculdades*, para o nosso bem e também para o bem dos outros?

3. Como *dirigir a nossa inteligência, a nossa capacidade de vencer dificuldades*?

4. Como *tratar o nosso corpo e preservar a nossa vitalidade*?

5. Com qual objetivo cada um deve *educar sua família*?

6. Como *dar direção social adequada aos negócios*?

7. Porque e como cada pessoa deve *cumprir seus deveres de cidadão*?

8. Como *agir* diante das situações estressantes, naturais da vida?

9. Como, de que maneira, as pessoas devem *utilizar-se de todas as fontes de felicidade* que o Criador concede ao ser humano?

10. Como *conduzir as pessoas* a viverem uma vida realizadora?

Onde quer que o PEDAGOGO trabalhe, essas são as suas tarefas, o foco do seu trabalho.

RESPONSABILIDADES DO PEDAGOGO EMPRESARIAL

1. Conhecer e encontrar as soluções práticas para as questões que envolvem a otimização da produtividade das pessoas humanas - o objetivo de toda Empresa.
2. Conhecer e trabalhar na direção dos objetivos particulares e sociais da Empresa onde trabalha.
3. Conduzir com atividades práticas, as pessoas que trabalham na Empresa - dirigentes e funcionários - na direção dos objetivos humanos, bem como os definidos pela Empresa.
4. Promover as condições e atividades práticas necessárias - treinamentos, eventos, reuniões, festas, feiras, exposições, excursões, etc... - , ao desenvolvimento integral das pessoas, influenciando-as positivamente (processo educativo), com o objetivo de otimizar a produtividade pessoal.
5. Aconselhar, de preferência por escrito, sobre as condutas mais eficazes das chefias para com os funcionários e destes para com as chefias, a fim de favorecer o desenvolvimento da produtividade empresarial.
6. Conduzir o relacionamento humano na Empresa, através de ações pedagógicas, que garantam a manutenção do ambiente positivo e agradável, estimulador da produtividade.

O PEDAGOGO EMPRESARIAL e os CHEFES LÍDERES - EDUCADORES

A primeira tarefa do Pedagogo Empresarial é fazer com que o empresário, perceba com nitidez, que o *seu ideal de vida, suas aspirações e objetivos pessoais correspondem a uma questão ética e social na empresa.*

Os melhores chefes conseguem resultados brilhantes porque são líderes educadores.

Características do melhor chefe - o líder educador:

1. O melhor chefe - o líder educador age sem saber e sem querer, apenas por causa das suas intenções e dos seus exemplos de conduta. Esta é a sua mais importante ação, a mais impressionante e a mais eficaz. Ser líder educador - ser o melhor chefe - é um dom, uma qualidade, um talento que pode ser cultivado e treinado.

2. O melhor chefe - o líder educador afirma-se acima de tudo pela sua maneira de ser. É por intermédio da sua conduta, que ele consegue a autoridade e conduz o comportamento das pessoas, antes de toda e qualquer análise.

3. O melhor chefe - o líder educador provoca o entusiasmo, estimula a imitação e o treino, através do seu modo de ser e do seu prestígio, que são os principais meios que emprega. Nunca emprega a discussão ou a pressão.

4. O melhor chefe - líder educador é naturalmente admirado, respeitado e imitado pelas suas idéias, pela sua energia, pela coerência das suas atitudes e palavras, pela lição constante dos seus gestos, do seu comportamento.

5. O melhor chefe - o líder educador, é um estimulador das qualidades das pessoas, um incentivador positivo, pois a vida em grupo é feita de recíprocos inventivos e sugestões.

6. O melhor chefe - o líder educador, influencia e convence as pessoas com facilidade, levando-as a viverem os conhecimentos que transmite através do seu modo de ser.

7. O melhor chefe - o líder educador, não dá “lições” ou “sermões”, ele usa técnicas de relacionamento, com eficácia, por meio do seu comportamento. (*É assim que eu faço*).

8. O melhor chefe - o líder educador promove espontaneamente, contínuas oportunidades de preparação e de treino para uma vida mais produtiva e realizadora.

CIENCIAS QUE AUXILIAM O PEDAGOGO

A PEDAGOGIA considera a pessoa humana, na sua vida *integral, individual e social*.

O PEDAGOGO tem necessidade de conhecer tudo quanto diga respeito à pessoa humana, para ter condições de orientá-la eficazmente e encontrar soluções práticas para os problemas que a aflige. Tanto de ordem *individual, social e espiritual*.

Para isso, utiliza-se de todas as Ciências Humanas nos seus diversos aspectos.

1. Ciências do homem considerando a si próprio

- Psicologia Educacional
- Ciências Biológicas
- Antropologia
- Ciências Religiosas

2. Ciências do homem considerado em grupo

- Sociologia
- Geografia Humana
- Estatística

3. Ciências Filosóficas

- Filosofia
- Filosofia da Educação
- Destacando cada uma:

PSICOLOGIA EDUCACIONAL

Nada se pode fazer, ou mesmo tentar, em Educação, sem a estreita colaboração da Psicologia Educacional. Cada dificuldade pedagógica que surge, é simultaneamente uma dificuldade psicológica. Para conduzir mentes humanas, é preciso conhecê-las, nas suas manifestações conscientes e inconscientes.

A Psicologia Educacional procura revelar a pessoa humana, na sua evolução natural, e só diante desse conhecimento é

possível formular doutrinas pedagógicas consistentes e métodos educacionais eficazes.

A Psicologia Educacional leva naturalmente ao conhecimento das leis pedagógicas e os sistemas educativos só tem aplicação prática, quando os processos psíquicos das pessoas deixam de oferecer resistência ou defesa, facilitando ao pedagogo a necessária ação pedagógica.

CIÊNCIAS BIOLÓGICAS

Biologia - se dedica ao estudo da estrutura, da atividade, da origem, da classificação, das relações e posições dos seres vivos no espaço e no tempo. Aprofunda-se no estudo das leis biológicas, para que a vida, que tanto nos preocupa, possa produzir tudo quanto pode e deve produzir. Fornece informações preciosíssimas sobre as leis da vida.

Fisiologia - estuda a função dos órgãos, da nutrição, da circulação sanguínea, da respiração, etc... Permitindo relacionar as funções orgânicas com as funções psíquicas. A base fisiológica da mente deu relevância ao papel da Educação Física, para a Pedagogia. Esses conhecimentos comprovaram a insubstituível função da Educação Física, na eficácia do processo educativo.

Anatomia - estuda a estrutura dos seres organizados. em especial, ossos, articulações, músculos, sistema vascular, (coração, circulação, capilares), sistema linfático, sistema nervoso central, sistema nervoso autônomo... todos aspectos trabalhados também pela Educação Física.

Medicina psicossomática - detecta distúrbios de comportamento através de sintomas orgânicos como, preguiça, maldade, estupidez, perversão de caráter, inveja, etc... Sabe-se, por exemplo, doenças no fígado podem estar relacionados com sentimentos de inveja, sentimento de orgulho podem provocar alterações fisiológicas, etc...

Higiene - estuda os meios que devem ser utilizados para conservar a saúde e evitar as doenças. O eficácia da aprendizagem também depende das condições de higiene e saúde, de quem deve aprender, isto é, de quem deve mudar.

Por exemplo:

1. Edifícios e suas condições físicas higiênicas - limpeza, iluminação, ventilação, mobiliário adequado, dimensão e cubagem das salas, dos locais de práticas de exercícios físicos, da piscina, uso dos produtos eficazes de higiene e limpeza, etc...

2. Funcionários e suas condições de trabalho - organização dos horários, tempo de repouso, exercícios físicos, banhos, medidas profiláticas, equilíbrio entre o tempo de recreação e o tempo de trabalho, exame médico e mental dos funcionários, vestuário, asseio corporal, etc...

ANTROPOLOGIA

É a ciência do homem. Faz a história da espécie humana: sua origem, raças, desenvolvimento, evolução e adaptação ao meio, dimensões do corpo, seus usos e costumes, etc... For-

nece valiosa contribuição para orientação e aplicação correta das atividades físicas, culturais, sociais, etc...

SOCIOLOGIA EDUCACIONAL

O Pedagogo Empresarial deve sempre considerar a solução dos problemas da Educação dos funcionários, principalmente no aspecto social, da vida em grupo.

A sociologia estuda o comportamento da pessoa humana nos diversos grupos sociais, desde a sua família e as influências na formação da personalidade. Estuda o papel da Educação nas sociedades de hoje e a relação entre a Família e as diversas instituições sociais de um lado e o local de trabalho de outro.

Não é possível conhecer o desenvolvimento da personalidade de a não ser em função do meio em que vive. É o meio social, em geral, que apresenta à pessoa, as situações mais complexas e mais difíceis de relacionamento.

GEOGRAFIA HUMANA

Estuda as mútuas influências existentes entre o homem, de um lado, e o solo, o clima e a vegetação do outro lado. Mostra como as condições geográficas podem exercer influencia no desenvolvimento dos usos e costumes, da cultura dos vários tipos de sociedades..

ESTATÍSTICA

“Quanto maior é o número de indivíduos que observamos, tanto mais, as particularidades individuais, querem físicas ou morais, se apagam e deixam predominar a série de fatos genéricos, em virtude dos quais a sociedade existe e se conserva” (Quételet).

A estatística mede, por meio de métodos científicos de observação, a *frequência dos fatos* ocorridos. Por exemplo:

1. De que maneira um determinado sistema de treinamento funciona na melhoria da produtividade, numa mesma localidade, nos diferentes momentos do dia ou mesmo do ano, nas diferentes regiões?
2. De que maneira a produtividade das mulheres reage a um determinado tipo de treinamento, assim como também a dos os homens, de uma determinada localidade ou região, etc...?
3. Qual é o horário em que a aprendizagem é mais eficaz, numa localidade ou região, etc...?

FILOSOFIA DA EDUCAÇÃO

O Pedagogo sempre tem como base de trabalho os diversos sistemas educacionais, com sua Filosofia da Educação.

Filosofia é a ciência que estuda e procura dar explicações mais profundas do Universo, suas origens e seus fins, sobre

as razões e as causas últimas e os pensamentos que geram os acontecimentos.

O Pedagogo diante do problema educativo, seja na empresa ou em outro ambiente, depara-se com as seguintes questões filosóficas:

- Quem é o ser humano?
- Qual é o destino do ser humano?
- Como devo proceder corretamente com o ser humano?
- Que caminho mais seguro devo tomar?
- Qual a razão por que devo seguir um determinado caminho e não outro?

São perguntas filosóficas que só encontram respostas na Filosofia da Educação.

Sabemos que a opinião do Pedagogo sobre Educação depende da opinião dele sobre o ser humano, sua natureza, seu destino, seu fim...

A Filosofia estuda a Ética (Moral), a Lógica, a Matemática - que fornecem preciosas contribuições para o esclarecimento e solução dos grandes problemas pedagógicos.

A Ética em especial porque estuda a moral, é base de toda a Educação, seja ela de que natureza for. A ética estuda as consequências das condutas corretas ou não, construtivas ou

destrutivas. A ação essencial da Educação consiste em formar *a consciência moral* das pessoas (a consciência do bem e do mal para si e para os outros do seu grupo social e da sociedade).

Os grandes Educadores não duvidam em fazer duas afirmações básicas para o sucesso da Educação:

“A moral é a higiene eficaz da sociedade.”

“A coragem é acima de tudo, um fenômeno moral.”

Na base da própria Educação Física, encontra-se a Moral, que ensina o homem a proceder corretamente e construtivamente dentro do seu grupo social.

Uma boa educação moral é base sólida para que o homem seja bem sucedido, se desenvolva bem fisicamente e evite vícios que destroem a sua saúde e o conduzem à ruína física, mental e social.

A Lógica - estuda as *leis do pensamento* em direção à verdade. A sua necessidade na obra educativa se refere ao mecanismo das demonstrações, das definições e do ensino, respeitando os critérios da verdade.

A Metafísica - estuda os problemas mais transcendentais da vida, como:

- O Conhecimento (a consciência de si mesmo),
- A Justiça (julgar segundo a consciência e o direito),

- A Religião (processo de ligação ao Ser Criador).

As experimentações de um grande filósofo educador forçaram-no a afirmar: - ***“A religião é o mais primitivo de todos os fenômenos sociais; no princípio tudo é religioso. É a religião que representa a melhor solução, pois admite o desconhecido, que é tanto do agrado da pessoa humana; além disso, a religião é terapêutica, porque proporciona esperanças e consolos profundamente animadores e acima de tudo, saudáveis” (OTTO RANK)***”.

PEDAGOGIA, CIÊNCIA E ARTE

Conhecimentos que fundamentam a ação do pedagogo empresarial

“A PEDAGOGIA, não é uma ciência exata, não é uma ciência de fatos, mas sim, de possibilidades da alma do educando (ou funcionário) em submeter-se às influências educativas (WILBOIS)”.

Quem pretende educar (orientar, influenciar, ensinar), só consegue com os conhecimentos de PEDAGOGIA que é o conjunto das experiências práticas e estudos sistematizados do fato educativo.

A PEDAGOGIA é definida como **a ciência e a arte da educação.**

Ciência, quando investiga, analisa, sistematiza e define - mediante *observação e experimentação prática* - qual deve

ser o objetivo da Educação.

Arte, quando define a *execução, aplica e põe em prática, de maneira mais inteligente e eficaz, as tecnologias, o resultado* das investigações das teorias conhecidas pelo pedagogo, para atingir os objetivos da Educação.

A PEDAGOGIA estabelece :

- Aquilo que se deve fazer.
- Estuda os meios de o realizar.
- Põe em prática aquilo que concebeu.

Então - ***A Pedagogia estuda e aplica doutrinas e princípios para um programa de ação, com os meios mais eficientes de formação, aperfeiçoamento e estímulo das faculdades da personalidade humana, de acordo com ideais e objetivos adequados a uma determinada concepção de vida.***

Os objetivos da Pedagogia como Ciência, são:

- Investigar todas as dificuldades referentes ao funcionário (o educando), ao chefe (o educador) e ao ambiente.

- Elaborar hipóteses, teorias, princípios e atividades.
- Estudar e apurar os resultados da atividade especulativa.
- Experimentar na prática.

Os objetivos da Pedagogia como Arte, são:

- Preparar o funcionário (o educando), para a vida mais produtiva e realizadora.
- Cultivar as faculdades do ser humano, funcionário (educando) inexperiente, de maneira programada e progressiva.
- Adaptar o ser humano às condições do meio (lar, escola, empresa...).
- Agir praticamente de maneira rendosa, formativa e disciplinadora.

A PEDAGOGIA É PRÁTICA

Fazendo as comparações abaixo temos idéia da característica essencial da PEDAGOGIA, a sua função prática.

1. A Biologia ensina as leis do desenvolvimento do nosso

organismo;

- A Pedagogia ensina **como** fazer para cuidar do nosso corpo, seus órgãos e suas funções, para mantê-lo sempre sadio, ágil e belo.

2. A Psicologia ensina sobre as nossas faculdades mentais;

- A Pedagogia ensina **como** fazer para desenvolvê-las plenamente.

3. A Lógica ensina sobre a demonstração da verdade, com pensamento humano;

- A Pedagogia ensina **como** usar as regras do pensamento para comunicá-lo claramente dentro da verdade.

4. A Antropologia observa e estuda o homem como ser sociável, inteligente, seus usos e costumes e a consciência das suas ações;

- A Pedagogia ensina **como** fazer para alcançar a sua função, como ser consciente do seu ambiente, da sua cultura, usos e costumes

5. A Higiene ensina os meios de evitar as doenças e conservar a saúde do corpo;

- A Pedagogia ensina **como** fazer para viver de maneira saudável.

6. A Religião ensina sobre a ligação do homem com o Criador.

- A Pedagogia ensina **como** fazer para viver a ligação diária do homem com o Criador.

Então, a função da Pedagogia é mostrar **COMO AGIR** de maneira mais construtiva e produtiva para si, para os outros e para a sociedade. A Pedagogia apresenta atividades práticas que levam a atingir o objetivo determinado.

EDUCAÇÃO NA EMPRESA

Conceituações sobre Educação para orientação do trabalho do Pedagogo Empresarial

O processo de influências recebidas pelos participantes de uma Empresa, durante todo o tempo em que trabalha nela, é Educação.

O que é Educação?

- É fundamental que o Pedagogo Empresarial esteja ciente de que a Educação, puramente humana, por mais requintada que seja, não realiza totalmente o homem, e isto porque o homem tem aspirações de Infinito. Demonstra-se metafisicamente e historicamente que o homem, em toda parte e sempre, mesmo quando nega o Infinito, sente a atração do Infinito. A arreligiosidade é fenômeno anormal, contrário às aspirações mais íntimas da natureza humana.

Deste modo, *“uma verdade domina a Educação: Toda a dignidade do homem reside no pensamento, livre no seu ato, e perfeito no seu objetivo. O pleno desenvolvimento da pessoa humana realizar-se-á na livre adesão do espírito à Bondade, à Beleza, à Verdade Suprema, isto é, à Deus”*
Rey Herme.

A este fim último todos os outros devem subordinar-se.

- Educação é o processo de formação da personalidade humana, durante toda a sua vida.
- Não há Educação sem o ideal de um mundo melhor. Não há educador que possa dispensar-se de cultivar a nobreza da alma.
- Educação é o conjunto de ações, de influências e de sugestões - exercidas sobre os indivíduos no sentido de aproveitar metódica e progressivamente - todas as possibilidades físico-psíquicas - no interesse individual e no interesse coletivo - para que eles se tornem capazes de viverem bem, no ambiente físico e social de que fazem parte, - contribuindo, na medida do possível, para o bem estar e progresso da sociedade em que vive.
- A Educação, digna de tal nome, não só prepara a pessoa humana para cumprir seus deveres gerais de cidadão, mas também para o desempenho de uma atividade ou profissão, tomando por base diversos aspectos: - conhecimentos, aptidão, vocação, interesse, classe social, situação econômica, etc...
- A boa Educação deve, atender aos interesses *espirituais, morais e materiais*. O educador realiza a obra educativa por intermédio do espírito, e não conseguiria e nem se compreenderia que essa ação promovesse apenas o desenvolvimento e a cultura dos interesses materiais.
- Educar é assimilar o educando(funcionário) à cultura (usos e costumes sociais e éticos-morais) do seu tempo, do seu grupo social e habilitá-lo a viver com eficiência e eficácia.

- A Educação trabalha com as experiências úteis do passado e com os conhecimentos que ensinam construir o futuro. Então, procura desenvolver e utilizar todas as potencialidades da pessoa humana, através de atividades práticas educativas, isto é, que sejam construtivas.

INFLUÊNCIAS DA EDUCAÇÃO FAMILIAR na EMPRESA

Conhecimentos úteis para recrutamento, seleção e treinamento

Na verdade, cabe à família a importantíssima missão educativa.

É ela que fornece, à pessoa desde a infância, as primeiras noções das coisas e os primeiros conhecimentos básicos da vida pessoal e da vida social.

Até certa idade, ainda imatura, é a Família que dirige a pessoa. É a Família quem a educa bem ou mal, de acordo com a qualidade das suas influências.

Numa boa educação, os pais vigiam e cuidam a todo o ins-

tante da vida dos filhos, acompanham o seu desenvolvimento, ensinam-lhes a falar, impõem-lhes hábitos e disciplina, fixam-lhes reflexos, ensinam-lhes conceitos de relacionamento, etc... Pelo menos é o dever deles.

Mas infelizmente, a Educação Familiar nem sempre cumpre seu dever, e as consequências são sentidas, posteriormente, na escola, no trabalho e na vida social.

Vejamos três aspectos muito comuns:

1. A insubordinação - Os desacordos constantes entre o pai e a mãe, fazem com que os filhos vivam no meio de contínuas contradições. A criança nunca sabe em quem deve acreditar e obedecer, acabando por se convencer que é melhor fazer o que lhe apetece, sem atender em coisa alguma às ordens, advertências ou conselhos dos pais, as primeiras autoridades da sua vida.

Mais tarde, repete esse comportamento de insubordinação, com as outras autoridades (chefes), tanto na escola, como no trabalho e na sociedade.

2. Ausência de experiências sociais básicas - Os pais, por mais cultos que sejam, não conseguem, sozinhos, proporcionar aos filhos, experiência social, aquele conjunto de noções, vivências e conhecimentos adquiridos na relacionamento com

outras pessoas. É necessário e importante que proporcionem aos filhos experiência social escolar desde muito cedo, para que aprendam a administrar as dificuldades de relacionamento humano, que viverão posteriormente na vida adulta familiar e profissional.

3. Condescendências exageradas da mãe ou dos pais - As crianças, acostumadas às condescendências constantes da mãe, ou dos pais, tornam-se, pessoas orgulhosas, voluntaristas e indisciplinadas. Não aceitam as regras de organização e disciplina de uma instituição, e geralmente tem dificuldades de convivência. Estão sempre exigindo e esperando condescendências, que nunca terão, sem ter consciência da qualidade do seu comportamento inadequado.

O PEDAGOGO EMPRESARIAL - A HETERO-EDUCAÇÃO E AUTO-EDUCAÇÃO

Direção das Influências Recebidas

Sabendo que Educação é um processo de influências, positivas ou negativas, na formação da personalidade humana,

podemos dizer então, que a pessoa humana é educada:

- Pelos outros (hetero-educação)
- Por si própria (auto-educação).

Hetero-Educação

Estamos continuamente recebendo da sociedade (os outros) uma influência enorme. A todo o momento estamos recebendo, as mais diversas influências, que vão marcando traços fortes na nossa personalidade:

- Os exemplos das pessoas da nossa convivência: - pais, parentes, professores, amigos, colegas, vizinhos, conhecidos, ídolos, etc...;
- Os programas de TV;
- As revistas que vemos e lemos;
- Os objetos que nos cercam;
- Os espetáculos que presenciamos;
- As palavras que ouvimos;
- Os cartazes que vemos;
- Os quadros que admiramos;

- As atividades das quais participamos, etc...etc...

Essa ação formadora da personalidade, exercida pela sociedade sobre nós manifesta-se de dois modos diferentes:

- Espontâneo e automático, que se torna inconscientemente persuasivo, por meio dos hábitos, da tradição e dos costumes.
- Intencional, por meio da organização dos grupos sociais aos quais pertencemos, especialmente aqui, o grupo de trabalho profissional.

Auto-Educação

Consiste em receber influências, buscadas por si mesmo, de dois modos:

- Não intencional - por meio da participação em brincadeiras, divertimentos, festas, reuniões de lazer, e outras atividades espontâneas em grupo, de várias naturezas...
- Intencional - por meio da busca de conhecimentos, sem professores, através de livros, vídeos, filmes, revistas, internet, de visitas a museus, visitas à feiras ou exposições especializadas, etc...etc...

EDUCAÇÃO E INSTRUÇÃO NA EMPRESA - diferenças

Se lembrarmos que o homem *é um ser naturalmente criativo*, que produz, elabora, questiona, inventa e realiza, não esperamos resultados “mágicos” de métodos de ensino, de processos de ensino, de livros didáticos, de ilustrações, de laboratórios, de herbários, de transparências, de vídeos, etc.

É a personalidade dinâmica e positiva do monitor ou chefe líder-educador que se torna imprescindível. Já está provado que a aplicação meticulosa dos métodos de ensino, mesmo com o melhor material didático do mundo, é processo insuficiente.

Como na empresa, há necessidade de se conseguir mudança de comportamento com o objetivo definido de melhorar a produtividade pessoal, o processo que deve se realizar é o processo educativo e não somente instrutivo.

O simples ato de instruir, não satisfaz aos objetivos do processo educativo, de influenciar positivamente e provocar a mudança de comportamento.

Aqueles que se limitam a instruir, sejam eles, pais, monitores, professores ou chefes..., não cumprem integralmente a missão de educar, isto é, de estimular, através de experiências vividas, as mudanças de comportamento necessárias que contribuem para otimizar a formação da personalidade.

EDUCAÇÃO E INSTRUÇÃO - comparação

1. **Educação** - Processo de desenvolver, levando a usar os conhecimentos, de dentro para fora, através de experiências vividas. (tarefa do pedagogo).

- **Instrução** - Processo de fornecer informações de fora para dentro (tarefa do instrutor).

2. **Educação** - Provoca o desenvolvimento mental, integrado nas necessidades pessoais e sociais, através de experiências vividas (tarefa do pedagogo).

- **Instrução** - Provoca apenas acúmulo de informações. (tarefa do instrutor).

3. **Educação** - É o processo de sugestão e convencimento, através de experiências vividas. (tarefa do pedagogo).

- **Instrução** - É um processo de explicação ou demonstração teórica. (tarefa do instrutor).

4. **Educação** - Através de experiências vividas, aplica regras e princípios morais básicos, necessários a qualquer profissão ou função, e em quaisquer circunstâncias (tarefa do pedagogo).

- **Instrução** - Dá explicações teóricas para uma pessoa inexperiente em relação a uma profissão, função, tarefa ou uma determinada missão. (tarefa do instrutor).

5. **Educação** - Proporciona formação integral de personalidade, através de experiências práticas completas que envolvam todos os aspectos da personalidade: espiritual, mental, físico... (tarefa do pedagogo).

- **Instrução** - Oferece informações teóricas, culturais e científicas, nas formas mais elevadas e mais nobres, sem necessidade de experiências (tarefa do instrutor).

EDUCAÇÃO INTEGRAL

Condição indispensável para melhorar a produtividade

A Educação Profissional é excessivamente unilateral e restrita em relação à personalidade humana integral.

O Pedagogo Empresarial enfrenta, na empresa, o desafio de contrabalançar os efeitos desequilibradores da especialização profissional, limitante e muitas vezes castradora, com atividades recriadoras.

A atenção do Pedagogo Empresarial, à Educação Integral, isto é, ao processo de influenciar e suggestionar positivamente os funcionários em todos os aspectos da sua personalidade vai proporcionar o desenvolvimento da produtividade pessoal nas mais diversas atividades.

O Pedagogo Empresarial deve saber que o homem é um microcosmo, um ser complexo e que para desenvolver a sua faculdade inata de produzir necessita do desenvolvimento integral da sua personalidade. Portanto, deve demonstrar com o seu trabalho prático, na empresa, os efeitos benéficos da adoção das várias atividades educativas.

Embora não se atinja a perfeição ideal, pode encontrar-se a perfeição humanamente possível, com boa vontade, ciência, persistência e principalmente muita criatividade.

A necessidade de influenciar positivamente e de desenvolver o homem na sua personalidade integral, e na tentativa de atingi-lo completamente proporcionando-lhe auto-realização, fez com que o processo educativo fosse separado em partes.

Por isso, encontramos várias denominações para o único processo de educar.

Vejam que interessante:

Educação Artística - Educação Científica - Educação Cívica - Educação Corretiva - Educação Doméstica - Educação dos Sentimentos - Educação Econômica - Educação Escolar - Educação Feminina - Educação Filosófica - Educação Física - Educação Funcional - Educação Intelectual - Educação Literária - Educação Moral - Educação Popular - Educação Pré-Escolar - Educação Preventiva - Educação Profissional - Educação Religiosa - Educação Sexual - Educação Social - Educação Supletiva - etc...

São denominações para os vários aspectos do único processo - **Educação** - , com a intenção e esforço de dedicar uma atenção especial, a cada aspecto da personalidade integral do homem. A Educação integral promove o desbloqueio da produtividade inata da pessoa humana.

A PRODUTIVIDADE DAS PESSOAS

Produtividade é a faculdade inata da pessoa humana, de produzir, de ser rendosa, de ser proveitosa, de ser criativa, de ser elaboradora, de ser realizadora, em tudo o que sabe fazer.

Sendo uma faculdade humana inata é natural que sejamos produtivos, em tudo que sabemos fazer, seja em atividades pessoais em casa, seja em atividades profissionais no trabalho, seja em atividades sociais.

Então, não precisamos aprender produtividade, e sim desenvolvê-la.

Porém, nem sempre é assim. Em alguns dias somos produtivos, em outros dias, não.

A PNI - Psiconeuroimunologia – e a Psicologia Educacional comprovam com resultados de pesquisas, que o nosso estado emocional, influi de maneira decisiva na nossa capacidade natural de produzir, assim como na nossa saúde.

Se estivermos satisfeitos e alegres, somos muito produtivos, e se estivermos frustrados e tristes, nossa produtividade é baixa.

A alegria é a energia mais necessária ao ser humano. Estar alegre é o seu estado natural, que pode ser perfeitamente mantido, comandado e controlado. Estar triste e preocupado não é natural do ser humano e só lhe causa prejuízos de toda espécie.

William James, famoso psicólogo norte americano, descobriu que podemos criar o nosso estado permanente de alegria, porque a nossa mente é influenciada pela expressão do nosso rosto. Rindo propositadamente, e mantendo conscientemente um ar de riso conseguimos permanecer em estado alegre. Descobriu também, que de tanto provocarmos conscientemente a alegria, através do riso, passamos a ser naturalmente alegres e os efeitos sobre a nossa produtividade são sentidos imediatamente.

Em estado de alegria, a nossa “luz” brilha. Todas as nossas qualidades, mentais e físicas e a nossa produtividade se manifestam livremente.

Existem atividades especiais para equilibrar a nossa produtividade que podemos praticar diariamente. Ajudam a desenvolver a nossa alegria natural, as nossas qualidades e a nossa produtividade, tirando tudo o que está envolvendo e impedindo a sua manifestação.

Desenvolver é tirar o que está envolvendo, o que está escondendo.

AS FRUSTRAÇÕES BLOQUEIAM NOSSA PRODUTIVIDADE

A Psicologia Educacional denomina de frustração, o sentimento de insatisfação das nossas necessidades naturais. Quando nos sentimos insatisfeitos, frustrados, a direção do nosso comportamento fica fixada no sentimento de frustração, escondendo o brilho da nossa “luz”, bloqueando a nossa capacidade de produzir.

Para facilitar o estudo, as nossas necessidades naturais foram reunidas pela Psicologia Educacional em 2 grupos:

As Necessidades Fisiológicas - são mais simples de serem satisfeitas. - *fome* (necessidade de alimento); - *sede* (necessidade de líquido); - *sono* (necessidade de desintoxicar nosso organismo e recarregar as energias); - *repouso* (necessidade de atividades relaxantes); - *atividade* (necessidade de ação, de produzir, de ser útil); - *abrigo e temperatura* (necessidade de roupas e habitação); - *convivência sexual* (necessidade de convivência e relacionamento espontâneo e natural com o sexo oposto).

As Necessidades Psicológicas - não são tão simples de serem satisfeitas: - *afeto* (necessidade de atenção, de calor humano...); - *ser aceito* (necessidade de segurança emocional, de ser aceito do nosso jeito, pelas pessoas importantes da nossa vida); - *aprovação social* (necessidade de ser admirado, elogiado, reconhecido e aprovado nos grupos de nossa convivência); - *independência* (necessidade de ter opiniões e idéias próprias); - *realização* (necessidade de realizar os próprios sonhos e planos); - **Auto-Estima** (necessidade de gostar de si mesmo), a mais forte de todas .

Enquanto estivermos frustrados, insatisfeitos em alguma ou várias dessas necessidades, principalmente na auto estima, ficamos dominados pelo impulso de satisfazê-las. Nesse estado de frustração, a nossa produtividade e as nossas qualidades, permanecem bloqueadas, até que nos sintamos satisfeitos.

De todas as necessidades humanas, a *Auto-Estima* é a mais forte e mais abrangente. Se conseguirmos satisfazer a nossa necessidade de auto-estima, conseguiremos facilmente satisfazer as outras necessidades. A grande maioria das pessoas se sente frustrada na Auto-estima, isto é, sente Auto-rejeição (dificuldade em gostar de si mesmo).

Hoje, todas as ciências que estudam o comportamento humano, especialmente a Psicologia Educacional, a PNI - Psiconeuroimunologia, a Psicocibernética reconhecem, que satisfazer a Auto-Estima (gostar de si mesmo), é essencial para uma vida saudável e realizadora. A Medicina mais avançada, já considera a satisfação da auto-estima como condição de boa saúde, e a auto-rejeição favorecendo o aparecimento de doenças.

“Amarás o teu próximo, como a ti mesmo”

Ensinarmento bíblico que nos avisa há milhares de anos, que amaremos o outro, da mesma maneira como amamos a nós mesmos.

Portanto, é essencial a satisfação da auto-estima, gostarmos de nós mesmos, para que tenhamos as condições de convívio harmonioso com os outros e de amá-los. Só assim, vencemos nossas dificuldades de relacionamento com as pessoas e então, a nossa produtividade e outras nossas qualidades se

manifestam livremente e naturalmente.

O ponto de partida para a satisfação da nossa auto-estima é a anulação da auto-rejeição (não gosto de mim) gerada pelo acúmulo exagerado de críticas negativas, condenações e correções recebidas, na nossa infância e adolescência, com ausência absoluta de elogios e incentivos.

Desenvolvendo o conhecimento e a consciência, de que somos “*Criaturas feitas à imagem e semelhança de Deus*”, e do nosso imenso potencial. Praticando os “exercícios de reconquista da auto-estima”, seguramente obtemos ótimos resultados no tratamento e na “cura” da auto-rejeição e no desbloqueio da produtividade.

AS NOSSAS MOTIVAÇÕES ESTÃO LIGADAS ÀS NOSSAS NECESSIDADES

Além das necessidades naturais, também sentimos *motivações. São os motivos da nossa ação.*

As motivações são adquiridas por nós, nas experiências da vida, e estão ligadas à satisfação, ou não, das nossas necessidades naturais. As motivações já existem no ser humano e

não há necessidade de criá-las, mas sim, **atingí-las**.

Para conseguirmos uma mudança de comportamento (aprendizagem), desenvolver a nossa produtividade e manifestar as nossas qualidades livremente, temos que:

- Conhecer as nossas necessidades naturais (acima) e
- Atingir as nossas motivações.

A Psicologia Educacional mostra que a maior de todas as motivações humanas é:

O desejo de felicidade.

Para conseguir atingí-la, criamos várias outras motivações que podem ser reunidas em 3 grupos:

- Desejo de saúde
- Desejo de riqueza
- Desejo de sucesso

Esses nossos desejos, são os *motivos para a nossa ação - as nossas motivações*. São “impulsos” interiores que estão ligados a nossos sonhos, nossas intenções e nossas metas.

Repare que as motivações estão sempre ligadas à satisfação das necessidades naturais.

(Faça as ligações abaixo)

Motivação Necessidade

Desejo de Saúde (para satisfazer):

..... Fome

..... Sede

..... Abrigo

..... Temperatura

..... Sono

..... Repouso

..... Convivencia sexual

..... *Auto-Estima*

Desejo de Riqueza (para satisfazer):

..... Realização

..... Independência

..... Aprovação social (*status*)

Ser aceito (segurança emocional)

..... *Auto-Estima*

Desejo de Sucesso (para satisfazer):

..... Afeteo

..... Ser aceito

..... Aprovação social

..... Realização

..... Independência

..... Convivencia sexual

..... *Auto-Estima*

ATIVIDADES EQUILIBRADORAS DA NOSSA PRODUTIVIDADE

O conhecimento das necessidades e motivações humanas nos dão as condições básicas para compreendermos todo o processo das mudanças no nosso comportamento, que promoverão o equilíbrio da nossa produtividade.

O sentimento de auto-rejeição nos faz mal. Ao acreditarmos e nos sentirmos cheios de defeitos, atraímos para nós, situações de “castigo”, como se não merecêssemos coisas boas.

Segundo a PNI atraímos com frequência, como “castigos” na nossa vida, relacionamentos humanos difíceis, produtividade baixa, dificuldades profissionais, dificuldades financeiras, saúde instável, ...

A Psicologia Educacional sugere exercícios e atividades equilibradoras que promovem a anulação da auto rejeição, geram alegria, satisfação da auto-estima e desbloqueio da produtividade.

São atividades que devem ser praticadas diariamente, porque funcionam como exercícios que proporcionam o equilíbrio do nosso desempenho mental e físico, aumentam a oxigenação de todas as células, melhoram nosso estado de saúde. Além disso, estimulam o cérebro a liberar hormônios benéficos, como as endorfinas, que anestesiam as dores, fortalecem nosso sistema imunológico, relaxam os músculos, regularizam o funcionamento do aparelho digestivo e produzem bem estar. Então, nossa produtividade e nossas qualidades ficam desbloqueadas, deixando a nossa “luz” brilhar.

“Brilhe sua luz diante dos homens, para que vejam suas boas obras e glorifiquem a Deus...” Mateus 5,16.

EXERCÍCIOS DE RECONQUISTA DA AUTO-ESTIMA

Através da “gravação” repetida das verdades sobre o a pessoa humana, “apagamos” do nosso cérebro, gravações negativas de auto-rejeição e desbloqueamos nossa produtividade.

1. Lista de Qualidades

Faça uma lista escrita das suas 10 maiores qualidades, iniciando cada uma com “EU SOU”. (repita e amplie a lista diariamente)

Por exemplo:

“EU SOU imagem e semelhança de Deus”

“EU SOU bondoso”

“EU SOU alegre”

etc....

2. Exercícios no Espelho

Fale com você durante 5 minutos diariamente, ao levantar, sorrindo abertamente em frente ao espelho, uma das seguintes afirmações:

- *“EU SOU criatura de Deus, Deus é perfeito. Tudo que Ele faz é perfeito. É maravilhoso! Exalto a perfeição de Deus em mim, capaz de curar, restaurar e ampliar o meu bem de incontáveis maneiras. É maravilhoso!”*
- *“EU SOU filho de Deus. A vitória Dele é minha. O triunfo Dele é meu. O sucesso Dele é meu. A riqueza Dele é minha. A harmonia Dele é minha. Deus é meu Pai. É maravilhoso!”*
- *“EU SOU filho do Deus. Deus é Pai e me ama e cuida de mim. Sou saudável, perfeito(a), harmonioso(a) e amável. Sou inspirado(a) do Altíssimo! Deus opera maravilhas através de mim. É maravilhoso!”*
- *“EU SOU Unidade com Deus. EU SOU Energia e Poder. EU SOU a Alegria e a Felicidade. EU SOU a Harmonia e a Paz. EU SOU a Beleza e a Perfeição. EU SOU a Justiça e a Verdade. EU SOU a Luz e a Inteligência. EU SOU a Natureza e a Vida. EU SOU Você*

e o Amor. . É maravilhoso!”

- *“EU SOU criatura de Deus. Eu (seu nome) sou um(a) profissional excepcional. Eu (seu nome) sou criado(a) como um sucesso tremendo. Eu (seu nome) ganho R\$ (escreva o valor que você espera) por mês. É maravilhoso!”*

- *“EU SOU filho(a) de Deus perfeito, imagem e semelhança divina. Sou forte, corajoso(a) e destemido(a). Sou alegre, feliz e satisfeito(a). Sou absolutamente sadio(a). Sou amoroso(a), carinhoso(a), atencioso(a) e bondoso(a). Sou generoso(a), portanto, próspero(a) e rico(a). Sou dinâmico(a) e independente. É maravilhoso!”*

Você pode criar o seu exercício, inspirado nestes acima, falando as qualidades que mais deseja desenvolver.

3. Limpeza do Espírito

Eliminando emoções negativas, em tres etapas, com o uso da imaginação. - (repetir 3 vezes ao dia).

Sentado(a) numa posição confortável, solte todos os músculos, deixe os braços soltos para baixo, com as mãos soltas em direção ao chão, como se fossem “fios terra”.

1ª etapa - Imagine uma energia poluida (cor de cinza) escoando para a terra, através dos seus braços e mãos e desaparecendo.

Diga: - *“Com a ajuda de Deus eu esvazio, agora, o meu espírito de todas as preocupações, medos, ansiedades, insegurança, dúvidas, culpas, ressentimentos, tristezas, ciumes, mágoas...”* (5 vezes)...

2ª etapa - Em seguida, na mesma posição, imagine uma luz totalmente branca.

Diga:- *“Sei que Deus já esvaziou completamente o meu espírito de todas as preocupações, medos, ansiedades, inseguranças, dúvidas, culpas e ressentimentos, tristezas, ciumes, mágoas...”* (5 vezes)...

3ª etapa - Em seguida, levante as mãos em direção à cabeça e imagine uma energia dourada e reluzente saindo das suas mãos e penetrando em você.

Diga:- *“Agora, Deus enche o meu espírito com muita fé, força, coragem, vitalidade, energia incansável, plenitude, beleza, alegria infinita...”*(10 vezes)

Atenção - Este exercício deve ser feito inteiro, isto é, *esvaziar e encher*.

4. Treino do Riso

O riso é por si só expressão (pressão para fora) da alegria que habita em nós. O riso provoca a liberação de endorfinas pelo cérebro, fortalecimento do sistema imonológico (das defesas orgânicas), equilíbrio físico e mental, eliminação de dores, oxigenação das células, relaxamento muscular e bem es-

tar.

William James descobriu que a nossa mente é influenciada pelas expressões do nosso rosto. Ao provocarmos o riso, podemos **desbloquear e extrair** de dentro de nós o natural estado de alegria. Então, ele aconselha que, para voltarmos ao equilíbrio, devemos rir mais, quanto mais tristes estivermos e conseguiremos sair do estado de tristeza para o de alegria.

- *Olhando no espelho (de preferência), inspire profundamente, e ao expirar, ria em gargalhadas, altas ou silenciosas (10 vezes).*

5. Recreação

(Re-crear-ação)

São atividades livres e espontâneas que tem a propriedade de **criar novamente** o nosso estado original e natural de alegria e bem estar, eliminando os vários tipos de tensão e sensação de medo. Devem ser praticadas diariamente durante **pelo menos 30 minutos**, para a conservação e manutenção do equilíbrio físico e mental. As atividades recreativas estão reunidas em três grupos:

- **Atividades Religiosas** - atividades que promovem a ligação permanente do nosso pensamento em Deus, o Único Poder Criador de Tudo

Partipe de cerimônias religiosas, reuniões para orações

específicas e retiros com exercícios espirituais; faça orações individuais, orações em grupos, leituras espirituais, etc...(1 hora, todos os dias).

- **Atividades artísticas** - atividades que manifestam “o Belo” em todas as coisas.

Dance, cante, faça artesanato, trabalhe com flôres, pratique jardinagem, etc...(1 hora todos os dias)

- **Atividades Físicas Esportivas** - atividades que trabalham o corpo físico, nas suas funções e desempenho, através dos movimentos corporais.

Caminhe todos os dias ao ar livre, dance, jogue bola, nade, pratique jardinagem, ginástica, etc...(1 hora todos os dias).

6. Treino de Elogios

Criando o hábito de elogiar e nunca focalizar os defeitos.

*Diariamente, onde estiver, procure perceber as qualidades das outras pessoas, especialmente os familiares, e **expresse em palavras diretamente a elas** (não minta). Além de ampliar e estimular a permanência dessas qualidades nas pessoas, você atrairá elogios para você, ajudando na satisfação da auto-estima.*

TRANSMISSÃO DA EDUCAÇÃO - ENSINO - TREINAMENTO

Influências positivas programadas na empresa

Treinamento dos profissionais.

Ensinar é acima de tudo, relacionamento humano sincero e emotivo, com o objetivo de fazer manifestar mudanças positivas e definitivas nas pessoas.

Ensino é o processo de se conseguir aprendizagem. Aprendizagem é mudança duradoura de comportamento, como resultado do que foi ensinado.

Os educadores mais famosos e revolucionários, como a médica Maria Montessori, sempre afirmaram que *“se o aluno não aprendeu (não mudou), é porque o professor, de fato, não ensinou”*.

A pessoa inexperiente, tendo a consciência de que não sabe, e que necessita saber, subordina-se ou sujeita-se inconscientemente ao ensino ou às ordens dos mais experientes, quando encontra vantagem. Chega até a imitá-los. Cabe ao pedagogo mostrar-lhes as vantagens.

Outras, porém, se por motivos de ordem moral e emocional ou até problemas de inteligência, reagem contra o ambiente, contra o ensino oferecido, procuram seguir outro caminho, adotar outra atitude e proceder de outro modo, devem ser encaminhadas, pelo pedagogo, a um tratamento especializado.

ENSINO COLETIVO E INDIVIDUALIZADO

Já sabemos que no processo de ensino, o objetivo principal é mudar o comportamento de quem está recebendo as “lições”, de forma positiva e duradoura, conseguir aprendizagem.

Na empresa, as mudanças de comportamento devem acontecer, sempre com o objetivo de melhorar a produtividade pessoal e conseqüentemente a empresarial.

O processo de ensino - treinamento consiste sempre em trans-

mitir às pessoas, repetidamente, uma série de conhecimentos, pensamentos, usos e costumes, através de experiências que provoquem mudanças capazes de melhorar e evoluir suas vidas.

Pode ser ministrado de duas maneiras: Ensino coletivo e Ensino individualizado.

O ensino coletivo

é ministrado em grupo, com vantagens no que se refere à integração do ser humano com os grupos sociais da sua convivência, com as pessoas da família e **do trabalho**, com as regras de disciplina grupal, com a interdependência social, combate ao exclusivismo, etc... Porém, o ensino ministrado coletivamente, apesar de repetidamente, pode não atingir o nível de aprendizagem individual desejado.

O ensino individualizado

é ministrado, repetidamente, a cada pessoa, com vantagens no que se refere ao respeito a individualidade, porque não há duas pessoas iguais. Cada uma tem diferenças na velocidade de compreensão, nas dificuldades de comunicação de palavras conhecidas ou não, nas experiências anteriores, etc...

Importante - **Para conseguir melhores resultados**, o ensino individualizado, deve ser ministrado em grupo, para que atinja também as vantagens do ensino coletivo.

Procedimento: - O monitor faz, coletivamente, a apresentação do assunto a ser ensinado, de preferência de maneira prática, através de experiências, e depois, fica à disposição do que for necessário para qualquer ajuda ou informação individual. Todo o conteúdo a ser ensinado é preparado em forma de fichas, quadros ou vídeos, com indicação de fontes de consulta que estejam a disposição, que possam ser utilizadas individualmente, cada pessoa na sua velocidade. Dessa maneira o ensino é de boa qualidade e a a aprendizagem é mais satisfatória.

TÉCNICAS DE ENSINAR

1ª - A PRÁTICA no ENSINO - AUTOMATIZAÇÃO

A prática serve para a automatização das funções psíquicas. É necessária em todo ensino, porque sem ela, os conheci-

mentos permanecem apenas “na superfície”, uma teoria sem utilidade, sem função educativa de transformação e mudança desejável no comportamento.

O conhecimento teórico de princípios e regras não é o que mais importa, e sim, a capacidade de sua aplicação automática.

Os conhecimentos, devem ser *executados e aperfeiçoados*, isto é, *treinados, repetidos*, para que passem a fazer parte da nossa personalidade e da nossa vida. Por isso, são chamados de *exercícios*.

Prática significa repetir

Saber fazer só se consegue pela prática, exercitando, através de repetições de experiências, e de comprovações repetidas de maneira certa. É a isso que chamamos de produtividade. Uma ação realizada da melhor maneira, no menor tempo possível e com o maior rendimento.

O nosso rendimento, a nossa produtividade aumenta com o maior número de repetições intercaladas com repouso.

“A prática faz o mestre”

ATENÇÃO

- O nosso rendimento potencial, isto é, a nossa produtividade inata, pode ser reduzida pelo cansaço e pela saturação de exercícios repetidos, sem período de repouso. Durante o repouso, o cansaço desaparece e se efetua o processo de aprendizagem. O recomeço “descansado”, favorece o nosso mais alto rendimento a alta produtividade.

Já foi comprovado milhares de vezes que exercícios práticos espaçados, intercalados com repouso levam a uma aprendizagem mais rápida e eficiente e à melhor conservação na memória dos conhecimentos adquiridos, do que o acúmulo de exercícios sem repouso.

Deve-se praticar um conhecimento no seu todo de uma vez, para depois se dedicar às partes. É mais econômico e mais eficiente para o êxito na aprendizagem, do que iniciar pela prática das partes. É o “*método do todo*”. Na prática por partes, podem surgir associações falsas que prejudicam a aprendizagem do todo. As repetições e a prática das partes sem a compreensão do todo, favorece o desinteresse, a saturação e o cansaço.

O êxito na aprendizagem representa uma das maiores motivações para o aluno porque estimula o processo de maiores mudanças de comportamento, assim como, o insucesso desencoraja e reduz o rendimento.

O sucesso obtido é que leva uma pessoa a prosseguir e a intensificar uma atividade.

A pessoa que é fortemente motivada, esforça-se e mobiliza-

se, porque ela sente interesse pela ação e a alegria decorrente do êxito.

O interesse e a alegria são as duas emoções chaves da motivação, produzidas pela intensidade da ambição de alcançar uma finalidade, um desejo.

PROCEDIMENTOS

Os participantes têm que conhecer as vantagens da prática dos exercícios para a vida dele. É imprescindível conseguir que eles se entusiasmem pela “coisa”.

O trabalho que o participante realiza a contragosto é perda de tempo. Ele precisa sentir motivos para a ação, isto é, estar motivado.

A regra fundamental é: ***Repetições distribuídas no tempo***. Praticar intensamente durante pouco tempo, da maneira mais perfeita e repousar.

As repetições espaçadas, até que a ação esteja aperfeiçoada, provocarão a mudança de comportamento.

O monitor ou professor deve acompanhar a prática dos exercícios, para evitar ao máximo o número de erros.

Para fixar uma mudança positiva conseguida no comportamento, as recompensas são insubstituíveis e devem ocorrer imediatamente após o acerto. Se ocorrerem depois de um tempo, pouco ou nenhum efeito produzirão.

A qualidade do monitor ou do professor e da prática de um conhecimento, é medida pelo número de execuções aperfeiçoadas que cada participante realiza individualmente e não em conjunto.

Os exercícios devem ser organizados de modo que os participantes possam executá-los, com certa facilidade. Maiores dificuldades devem ser apresentadas, aos poucos, para evitar insucesso e conseqüente desencorajamento. O excesso de tensão, causa bloqueio psíquico, prejudica o sucesso do monitor ou professor e reduz a capacidade de produzir.

As disputas de produtividade são excelentes estímulos para o aperfeiçoamento das práticas, porque mobilizam forças interiores motivadoras, como: satisfação de necessidades naturais, desejo de valorização, de auto-estima, de aprovação social, etc. São ótimas atividades para dar atenção e oportunidade aos mais tímidos.

2ª - O MÉTODO DE PROJETOS

ENSINO ATRAVÉS DA EXECUÇÃO DE UM PROJETO - APRENDER FAZENDO

É um processo de ensino essencialmente prático. O ensino é ministrado através da execução efetiva do projeto de construção de algo concreto, e não apenas teórico mediante representação mental, visualização ou imaginação.

O projeto escolhido deve fazer todos os participantes vibrarem. Deve ser um projeto capaz de envolvê-los a ponto de assumirem todas as etapas da execução, desde a elaboração do planejamento de tudo que é necessário para a sua realização concreta. Por ex.: a realização de uma excursão, a construção de um local para eventos, a realização de uma festa comemorativa, a execução de um palco para apresentações, etc ...

O ensino (das disciplinas) vai sendo ministrado, pelo(s) monitor(es) ou professor(es), durante as atividades, a medida que as necessidades aparecem. As aulas são denominadas de **reuniões**. O(s) monitor(es) faz(em) o papel de coordenador(es) e orientador(es) das atividades do projeto. Para isso, não devem economizar tempo na fase de planejamento (preparação e imaginação). Tudo que o projeto exigir, deverá ser pesquisado e estudado, através de todos os meios disponíveis na comunidade.

O(s) monitor(es) ou professor(es) devem saber usar técnicas de trabalhar em grupo. Não impor suas soluções, apenas co-

ordenar as soluções do grupo, que deve eleger um ou mais secretários que registrem as **reuniões**.

O(s) monitor(es) devem perceber e usar todas as oportunidades que o projeto oferece para ampliação dos conhecimentos dos participantes.

As tarefas para a execução do projeto, devem ser relacionadas cuidadosamente com muitos detalhes, sempre em conjunto com os participantes.

Depois de relacionadas, as tarefas devem ser ordenadas em seqüência e organizadas em conjunto com os participantes, distribuídas em seguida, por escrito, entre todos. Ninguém pode ficar sem tarefa.

Os problemas surgidos tem que ser solucionados com os participantes em conjunto.

O planejamento só será alterado, com o consentimento do grupo, se algum participante trazer uma idéia inesperada e original.

A realização final, a concretização do projeto, deve ser celebrada/festejada/inaugurada, pois é o momento da vitória e da satisfação pelos resultados dos trabalhos.

A avaliação da aprendizagem é feita nas duas ou mais reuniões finais de comentários e depoimentos, sobre tudo o que aprenderam, o sucesso do projeto, acertos e erros ocorridos, quando os participantes escrevem suas impressões sobre a sua participação na realização do projeto (oportunidade de adquirir conhecimentos da Língua Portuguesa). Nes-

nas últimas reuniões, é declarado o encerramento do projeto.

Obs. A data de encerramento do projeto deve ser marcada com tempo suficiente para que os participantes relacionem todos os conhecimentos proporcionados pelo projeto.

Neste método de ensino, o tempo mínimo de um projeto bem sucedido é de 4 meses. “*A pressa é inimiga da perfeição*”

3ª- AULA (PALESTRA) DE REPRODUÇÃO POR DEMONSTRAÇÃO

O AUDITÓRIO EXECUTA POR IMITAÇÃO - MOSTRAR E IMITAR

É a forma de comunicação de conhecimentos que se realiza com menor risco de problemas de compreensão. É usada para a transmissão dos conhecimentos, de habilidades e técnicas, por demonstrações repetidas feitas pelo professor ou palestrista, para o auditório reproduzir ou imitar.

Esta forma de comunicação é usada quando o funcionário ou

“aluno” deve aprender o desempenho correto de uma atividade.

Deve ser utilizado para o ensino: *de línguas estrangeiras, de canto, de ginástica, de artesanato, de dança, de mudanças de comportamento diante da simulação de uma situação determinada, do refinamento de gestos rotineiros, da aquisição de novos hábitos, etc..*

PROCEDIMENTO

Quando o professor, monitor ou palestrista faz a demonstração prática do assunto, o “aluno” primeiro imita interiormente para em seguida reproduzir.

A qualidade das reproduções é diretamente proporcional à intensidade de observação do “aluno”. Por isso, o “aluno” deve primeiro assistir sem imitar, para depois reproduzir ou imitar. A reprodução ou imitação juntamente com a demonstração é caso raro. A imitação interior ajuda muito a posterior execução da atividade.

Quando o “aluno” observa a demonstração do monitor ou professor, realizam-se processos de percepção que não ficam restritos somente àquilo que está sendo ensinado. O “aluno” percebe pormenores que influenciam na imitação interior:- os movimentos do professor, o seu vestuário, seu cabelo, os seus gestos, o tipo de personalidade... Tudo faz parte do resultado final.

CUIDADOS

A atenção do “aluno” durante a demonstração, não pode ser prejudicada por fatores que atrapalhem a boa reprodução ou imitação. Para isso, o professor, monitor ou palestrista, deve estar atento aos seguintes itens:

- Explicar e demonstrar os objetivos finais, logo no início dos trabalhos melhora sensivelmente o aproveitamento dos “alunos”.
- A disposição dos “alunos” na sala, deve favorecer a boa visão de todos, para o que está sendo demonstrado.
- Assegurar-se de que todos estejam atentos.
- Lembrar que cada pessoa tem um ritmo individual próprio.
- Assegurar-se da clareza da sua demonstração e da sua execução.
- Definir com exatidão os detalhes para um resultado correto e indicar possíveis erros na execução, evitando assim, experiências de insucesso que criam desânimo e desinteresse.
- Os movimentos de demonstração devem ser lentos, repetidos e insistentes de acordo com as possibilidades do auditório. Devem ser executados com um certo exagero nos seus detalhes principais.
- Deixar os “alunos” imitarem ou reproduzirem logo no iní-

cio, verificando se observaram com atenção o que deveria ser observado.

- Repetir a demonstração quando o “aluno” não consegue a imitação ou reprodução correta, demonstrando que não entendeu.
- Não aceitar as reproduções ou imitações defeituosas.
- Quando persistirem dificuldades, utilizar a decomposição dos movimentos, em suas partes e após cada decomposição de um conjunto de movimentos, deve seguir a exibição do todo.
- A Psicologia da Aprendizagem prova que muitos períodos curtos de exercícios intensos, intercalados com repouso, são mais produtivos do que longos períodos de exercício.

4ª - AULA EXPOSITIVA

PALESTRA/CONFERÊNCIA - NARRAÇÃO E EXPOSIÇÃO

São as formas mais simples de transmissão de conhecimentos.

É a forma empregada pela mãe e pelo pai, ao transmitirem aos filhos, usos, costumes e valores morais que são passados de uma geração à outra.

Algumas metodologias, fascinadas pelas idéias de “reforma” e de “novas descobertas”, perderam de vista esta forma milenar de ensino, que formou a grande maioria das personalidades expoentes da humanidade. Todos os graus de ensino sempre se basearam sobre a narração e exposição.

As narrações e exposições feitas, acompanhadas de emoção e bom conhecimento do assunto, que fazem a imaginação trabalhar, são das mais eficientes e elementares formas de ensinar.

O bom narrador ou expositor, consegue envolver os ouvintes, “alunos”, numa participação emotiva, fruto da compreensão e não apenas do entendimento.

As mudanças do comportamento do “aluno” ouvinte, a efetiva aprendizagem, após uma boa narração ou exposição, estão diretamente relacionadas com o brilho das emoções e dos conhecimentos do narrador ou expositor, durante a aula

(palestra, conferencia,. etc..)

Outra qualidade essencial do bom narrador ou expositor, é a capacidade de perceber o nível de experiências dos ouvintes “alunos”, para poder se comunicar eficientemente, adequando sua linguagem, a fim de ser compreendido claramente.

Somente com envolvimento emocional, o narrador ou expositor, consegue mudanças comportamentais nos “alunos”ouvintes.

Alguns procedimentos ajudam a perceber o nível de experiências do auditório, durante a narração ou exposição:

- O diálogo aberto, com os ouvintes “alunos” permite descobrir o nível das perguntas e ajuda perceber, se está se fazendo compreender ou se precisa mudar a linguagem.
- Pedir a opinião dos “alunos”ouvintes ajuda a descobrir algum aspecto que deve ser ressaltado.
- Pedir a repetição (pelo menos 3 vezes) de palavras ou conceitos chaves, pelos “alunos” ouvintes.
- Dramatizar simulando fatos importantes sobre o assunto, com a ajuda de alguns “alunos” ouvintes.

Cuidados.

- Quanto menor a experiência de vida dos “alunos” ouvintes, mais simples e emotiva deve ser a narração ou exposição.

- Quanto mais vivida emocionalmente for a exposição ou narração, maior a possibilidade de envolvimento e mudança de comportamento dos ouvintes “alunos”.
- A exposição ou narração lida ou decorada impede a participação e envolvimento dos ouvintes “alunos” e favorece conversas paralelas, e atitudes dispersivas.

5ª - TÉCNICAS DE TRABALHO EM GRUPO

Auxiliares na exposição do monitor e no relacionamento humano

GRUPOS CRUZADOS

(“quebra gelo” e estímulo ao relacionamento)

Dinâmica – Formar 04 grupos com 01 pergunta diferente para cada grupo a ser respondida, (cada pergunta deve ser escrita em uma cor diferente de papel). Depois de respondidas, reagrupar todo o pessoal em grupos que contenham as 04 cores, para apresentação dos resultados do trabalho feito

no grupo anterior.

“ PHILLIPS 66 ”

(“quebra gelo” e estímulo ao relacionamento)

Dinâmica – Para aplicar em auditório. Elaborar perguntas diferentes para cada grupo de 6 pessoas. Esses grupos devem ser formados com 03 pessoas da fileira da frente, viradas para 03 pessoas da fileira de trás

Depois de um tempo marcado (20 minutos +/-) para discussão e elaboração da resposta, um participante de cada grupo apresenta, em plenário, o resultado do trabalho. Cada apresentação deve ser seguida de aplauso.

“COCHICHO” + “PEQUENOS GRUPOS”

(“quebra gelo” e estímulo ao relacionamento)

Dinâmica – Elaborar uma única pergunta para ser respondida em cochicho, pelos ouvintes em pares 02 a 02., durante 10 minutos.

Em seguida, formar grupos de 08 pessoas, trocando os pares, para apresentação dos resultados do cochicho.

Apresentar este último resultado em plenário, seguida de aplausos.

“GRANDES GRUPOS” com “COCHICHOS”

(“quebra gelo” estímulo ao relacionamento)

Dinâmica – Formar 02 grandes grupos com uma pergunta diferente a cada um, para ser respondida.

Durante 15 a 20 minutos. Em seguida, formar pares com as pessoas dos 02 grupos grandes, para apresentarem os resultados em “cochicho”.

“TELEFONE SEM FIO”

(demonstração das distorções da comunicação verbal)

Dinâmica – Escrever uma mensagem no flip shart, de costas para o auditório. Em seguida, chamar um pessoa para ler a mensagem que deverá cochichá-la no ouvido de outra. Esta também deve cochichar no ouvido de uma terceirae assim por diante, até todos os participantes receberem a mensagem. No final, comparar com a mensagem escrita no flip shart.

“PEDACINHO DE PAPEL”

(demonstração das distorções da comunicação verbal)

Dinâmica - Pedir aos participantes que rasguem um pedacinho de papel. Depois disso, recolher ao pedaços e compará-los diante de todos, para demonstrar a variação do conceito

de “pedacinho”. Em seguida, deixar claro que todos os conceitos são diferentes para cada pessoas.

“DESENHO DA ESTRELA”

(demonstração das diferenças de critérios de avaliação)

Dinâmica – Pedir a um dos participantes que vá até o quadro e desenhe uma estrela. Em seguida, pedir aos demais participantes que escrevam num papael a nota que deram ao desenho da estrela (de 0 a 10). Recolher os papéis e comparar as diferenças de critério para o mesmo desenho, no mesmo local, para a mesma pessoa.

“EU ESTOU OK, VOCÊ ESTÁ OK”

(“quebra gelo” derrubada de barreiras nas relações)

Dinâmica – Pedir aos participantes que, em pé, formem uma coluna em cada fileira virados para a direita. Em seguida, com as mãos abertas em posição de palmas encontradas, massagear os dois ombros do companheiro da frente, indo da esquerda para a direita, e vice-versa, dizendo **“Eu estou ok, Você está ok”**. Depois de aproximadamente 30 segundos, pedir aos participantes em coluna, que virem para o lado esquerdo, repetindo a massagem durante 30 segundos, dizendo **“Eu estou ok, Você está ok”**. Pode ser executada várias vezes.

“BANDEIRA BRASILEIRA”

(“quebra gelo” derrubada de barreiras nas relações, demonstração dos efeitos relaxantes da recreação)

Dinâmica – Pedir aos participantes, que formem um círculo. Em seguida, dar a cada um, uma cor da bandeira brasileira (pode ser oral). Cada vez que falar uma das cores, as pessoas que estão com ela, devem trocar de lugar no círculo. Quando você falar “Bandeira brasileira”, todos, ao mesmo tempo, devem mudar de lugar no círculo. O monitor deve ser rápido. (esta recreação pode ser feita, substituindo a bandeira, por “Salada de frutas”).

“MÚSICA ALEGRE”

(demonstração dos efeitos relaxantes da recreação)

Dinâmica - Pedir aos participantes, que fechem os olhos, relaxem os músculos, soltando o corpo na cadeira. Em seguida, colocar uma música instrumental (sem ser cantada) que seja alegre, e deixar tocar até o fim. Depois de terminar, pedir aos participantes que digam o que sentiram.

“PIRULITO QUE BATE-BATE”

(“quebra gelo”, derrubada de barreiras nas relações, demonstração dos efeitos relaxantes da recreação)

Dinâmica – Pedir aos participantes que formem um círculo, e fiquem aos pares virados de frente, um para o outro. Em seguida, cantando “ **Pirulito que bate bate; Pirulito que já bateu; Quem gosta de mim é ela e quem gosta dela sou eu**”, os participantes devem bater as mãos abertas a cada frase, na coxa, nas palmas das mãos e nas palmas das mãos do companheiro... Em seqüência os participantes podem dançar aos pares, girando, entrelaçando os braços opostos. Repetir, enquanto houver entusiasmo na participação.

“MARCHANDO COM DEUS”

(“quebra gelo” derrubada de barreiras nas relações, demonstração dos efeitos relaxantes da recreação)

Dinâmica – Pedir aos participantes que formem uma única coluna. Em seguida, marchar em volta da sala, declamando em ritmo de marcha:

“Deus é Alegria;/ Deus é Harmonia;/ Deus é Amor;/ Deus é Paz;

Deus é Felicidade;/ Deus é Prosperidade;/ Deus é Beleza;/

Deus é Perfeição.”

- Repetir enquanto houver entusiasmo na participação.

6ª- INSTRUÇÃO PROGRAMADA

ENSINO INDIVIDUALIZADO SEM MONITOR

Técnica especial para Ensino Individualizado à distância, que tem como característica, ensinar, fixar, reforçar e avaliar ao mesmo tempo.

Para isso, à medida que o texto de ensino vai sendo apresentado ao aluno, também são intercalados pequenas questões com a função de fixar, reforçar e avaliar a sua compreensão e portanto as mudanças de comportamento, a aprendizagem.

Essas questões já apresentam a resposta correta imediatamente, na margem ao lado da página, antes da apresentação do novo conceito a ser ensinado.

Na Instrução Programada, à medida que o aluno estuda, se avalia ao mesmo tempo, usando uma “máscara” (tira de papel), para cobrir as respostas corretas que devem ser escritas, de preferência, na margem da página.

Exemplo:

TEXTO DO CONCEITO A SER ENSINADO: - O cliente é uma pessoa humana que merece toda a nossa atenção especial, porque é a razão da existência da empre-

sa na qual trabalhamos.

ENSINO PROGRAMADO

A pessoa humana mais importante para a empresa na qual trabalhamos é o

Resposta: **Cliente.**

(resposta correta imediatamente, na margem ao lado da página, antes da apresentação do novo conceito a ser ensinado.)

FIXAÇÃO – O cliente merece a minha atenção especial, porque é uma

Resposta: **Pessoa humana**

FIXAÇÃO – A empresa na qual trabalho existe, porque existem pessoas humanas que confiam nela. São os

Resposta: **Clientes**

FIXAÇÃO – Os clientes precisam receber a minha especial para que continuem a confiar na empresa na qual trabalho.

Resposta: **Atenção**

FIXAÇÃO – Dando atenção especial ao cliente, estou colaborando para que a progrida e eu permaneça trabalhando

Resposta: **Empresa na qual trabalho**

À medida que apresentamos um conceito a ser aprendido, vamos usando maneiras diferentes de apresentá-lo para fixar e reforçar a aprendizagem.

Quanto mais repetirmos de maneiras diferentes o assunto a ser aprendido, melhor será o ensino. Ao mesmo tempo que o aluno verifica se preencheu os espaços vazios corretamente, faz auto-avaliação.

As questões da instrução programada podem também ser resolvidas com

(___) Sim

(___) Não

Porém, a técnica de preencher espaços vazios, obriga a escrever (fixa) os conceitos ou palavras chaves.

Há possibilidade de criarmos outros tipos de questões. É importantíssimo que sejam claros e fáceis de resolver, porque o aluno está estudando sozinho, sem ninguém que lhe dê melhores explicações. E ele tem que aprender.

COMO ELABORAR

Na elaboração da Instrução Programada, em primeiro lugar temos que selecionar e elaborar os textos a serem ensinados de maneira que se tornem fáceis e concisos, contendo conceitos claros sem palavras desnecessárias.

A seguir, dividimos o texto em parágrafos.

Cada parágrafo deve ser repetido (repisado) no mínimo 3 vezes de maneiras diferentes, com espaços vazios variados, a serem preenchidos com a resposta correta, proporcionando fixação, reforço e avaliação da aprendizagem.

A resposta correta deve ficar na margem ao lado do texto, de maneira que o aluno possa cobri-las com a “máscara” (tira de papel) enquanto estuda, antes de verificar se acertou.

LEMBRANDO OS CUIDADOS NA ELABORAÇÃO

- A Instrução Programada é para ensino à distância.
- Antes de aplicarmos a “Instrução Programada”, devemos experimentá-la com colegas ou amigos, verificando se o texto está suficientemente simples e claro para que os “alunos”, realmente possam aprender sozinhos.
- Trabalhar um parágrafo de cada vez.
- Remanejar o conceito várias vezes para que o aluno responda com várias palavras chaves diferentes.
- Somente em seguida, passar para o parágrafo seguinte.
- Quando os “alunos” da Instrução Programada, são de uma empresa com o objetivo de melhorar os conhecimentos do seu pessoal, fazer avaliações extras.
- O objetivo da aprendizagem não será atingido se os “alunos” pedirem a outras pessoas para “estudarem” por elas. Isso é muito freqüente, aqui no Brasil, no ensino individualizado à distância.

7ª - O ENSINO POR MEIO DE PERGUNTAS

TRABALHO MENTAL ESTIMULADO - DESAFIO COM PERGUNTAS DIDÁTICAS

A pergunta tem um papel importante na transmissão de conhecimentos. O processo de ensino através de perguntas, sempre foi praticado nas escolas desde a Idade Média e até hoje consegue muito sucesso na aprendizagem.

No início do Século XX, reformistas pedagogos radicais, iniciaram ataques à esse método de ensino, e não silenciaram até hoje afirmando que “*é absurdo aquele que conhece, perguntar a quem não conhece*”. Defendem o ensino sem perguntas, o “*trabalho mental livre*”.

É bom lembrar que a finalidade de todo e qualquer método de ensino é tornar o aluno mentalmente independente.

Por isso, é necessário alguns esclarecimentos em relação aos mal-entendidos e confusões pedagógicas sobre a pergunta didática.

Pergunta Didática

A pergunta didática é aquela que o monitor faz como desafio, para conduzir a observação e para aguçar a curiosidade dos participantes, (como num jogo de adivinhação).

A pergunta didática estimula o trabalho mental dos alunos, e leva-os a buscar dentro de si mesmos, respostas conhecidas que se relacionem com o assunto apresentado.

A pergunta didática cria uma situação natural, descontraída, estimulante e favorável para a aprendizagem. Além disso, favorece também ao monitor, o conhecimento do nível de experiências dos participantes para saber de que ponto deve partir para iniciar o novo assunto a ser ensinado.

Com a pergunta didática, o monitor incentiva a conquista de conhecimentos e nunca fornece resultados prontos.

“É importante lembrar que todas as invenções dos seres humanos são respostas a alguma pergunta didática, desafiadora, que estimula a busca de uma determinada resposta ou solução”. Aebli

PROCEDIMENTOS AO FAZER A PERGUNTA

- O monitor deve ter conduta descontraída e entusiasmada, muito respeitosa, sem atitudes irônicas ou debochadas, estimulando nos participantes a coragem de se manifestar.
- Para estimular os alunos à participação, ficar atento aos gestos e olhares dos participantes que demonstram desejo de falar.
- Evitar o excesso de ajuda aos participantes porque causa desagrado e rebeldia, fazendo-os se sentirem menospre-

zados, incapazes e usados como brincadeira.

- Os participantes silenciosos, devem ser integrados, chamando-os, de vez em quando, de maneira suave, respeitando o seu silêncio.
- Quando vários participantes apresentam desejo de responder, deve-se iniciar pelo mais tímido.
- Se a pergunta não foi bem compreendida, mudar, variar, completar, esclarecer....sem ajudar em excesso, nem menosprezar os participantes.
- Deixar sempre um tempo para os participantes pensarem, antes de interromper com novas formas de perguntas.
- Diante de várias respostas, não tomar posição logo na primeira resposta apresentada. Deixar que outros falem, para animar a participação.
- Mesmo que não seja a resposta esperada, é estimulante tirar sempre algo de bom de cada resposta apresentada.
- Para respostas totalmente erradas , simplesmente corrigir, sem fazer comentários.
- Para estimular a atenção, pode ser sugerido aos participantes, completarem as respostas já apresentadas.

8ª - RECURSOS AUDIOVISUAIS

A VISUALIZAÇÃO E O VER segundo Aebli

VER E REPRODUZIR

Recursos audiovisuais são todos os meios de comunicação que podemos usar, para nos auxiliar na transmissão de conhecimentos, através da audição e da visão dos “alunos”: - objetos, lugares, imagens, gráficos, melodias, formas geométricas, etc... São usados para favorecer a boa qualidade da comunicação, evitando distorções, favorecendo as mudanças de comportamento, a aprendizagem.

Para utilizá-los de maneira eficaz, o monitor responsável pela transmissão de conhecimentos, tem que saber a respeito de alguns aspectos sobre a visualização e o “ver”.

Visualização é o processo de representação clara da percepção das características de um objeto, cor, forma, tamanho, etc...

“Ver” está ligado à compreensão do objeto. Porém, a compreensão de um objeto, é um processo mais complicado do que pode parecer à primeira vista. Sabe-se que a presença de um objeto perante um observador não garante que este o “vê”.

Por exemplo: É raríssima a pessoa que sabe desenhar o mos-

trador do seu relógio, apesar de “vê-lo” muitas vezes por dia.

Para trabalhar com os recursos audiovisuais, enfocamos os estudos sobre o ato de “ver”.

O “ver”, envolve vários fatores:

1. A participação de todos os sentidos, a visão, a audição, o tacto, o paladar, o olfato, que participam da concentração da atenção e da compreensão mais perfeita do objeto.

Por ex.: Apalpando um tecido, um pedaço de madeira, um metal, saboreando uma fruta,...”vemos”, isto é, compreendemos melhor esses objetos.

2. Experiências vividas anteriormente. Nunca existe um recebimento passivo das imagens das coisas, porque elas sempre lembram alguma experiência passada que interfere no nosso modo de “ver”.

Por ex.: Um animal é “visto” de modo diferente pelo habitante da cidade e pelo habitante do campo. As imagens podem estar ligadas a lembrança de emoções, alegria ou medo... mudando a compreensão do objeto.

3. A imitação interior. Para conseguirmos “ver”, isto é, compreender com exatidão uma pessoa em sua atividade, temos que imitá-la interiormente, nos colocando em seu lugar. Sem imitá-la, poderemos visualizar a roupa, o penteado, os gestos, a máquina,... e não “vemos” a atividade propriamente dita.

4. As visualizações interiores. Quando observamos, isto é, visualizamos uma paisagem, uma pessoa, um objeto... o nosso “ver” é influenciado pelas características, das coisas ou pessoas semelhantes, que interiorizamos anteriormente.

5. A simplificação ou decomposição em partes de um objeto ou imagem complexa, facilita a nossa compreensão, o nosso modo de “vêr”.

6. “Ver” e pensar. Acontecem juntos, porque o modo de “vêr”, é um pensamento a respeito do objeto, influenciado por pensamentos e representações das nossas experiências passadas.

PROCEDIMENTOS NA REPRODUÇÃO

- O reproduzir é insubstituível e indispensável para provar o que, e como foi assimilada a compreensão do objeto, o processo de “vêr”. Reproduzir intensifica o processo de compreensão. Pode ser através de desenhos, descrições escritas ou orais, representações cênicas, gráficos, etc...
- Ao reconhecer as falhas de compreensão, o ideal é voltar ao assunto ou ao objeto.
- Proporcionar um contato bem amplo para ajudar o modo de “ver”, isto é, a compreensão do assunto ou do objeto, através de imagens, lugares, materiais, melodias, etc....) A simples presença de objetos ou imagens não é suficiente para o modo de “vêr”.

- A sequência correta no processo de ensinar, sobre um assunto ou objeto, com recursos audio-visais, garante mudanças de comportamento, isto é, aprendizagem.

1ª fase - **Concreta** - Apresentar o assunto ou o objeto, concretamente, na vida real cotidiana. Levar os participantes ao assunto ou objeto de observação, através de excursões, como também trazer o objeto aos participantes.

- Para dirigir o modo de “ver”, isto é, a compreensão, todos os participantes devem ser previamente orientados, antes de entrar em contato com o assunto real ou objeto de observação, e estarem distribuídos, durante a atividade, de maneira que ninguém se disperse e a aprendizagem seja nula.

2ª fase - **Semi-concreta** - Representar o assunto ou do objeto real, através de filmes, gravuras, desenhos, etc... Quando houver uso da lousa, apresentar, através de desenhos ou formas geométricas, aos poucos, de acordo com o aparecimento das partes do assunto ou das partes do objeto de ensino até chegar ao seu todo. Nunca colocar na lousa, o assunto ou objeto no seu todo.

3ª fase - **Abstrata** - Somente depois das duas fases anteriores apresentar as teorias, históricos, gráficos, estatísticas, etc..sobre o assunto ou objeto.

- Quando o ensino é apenas verbalístico, sem a sequência correta, sem uso de técnicas de comunicação, sem recursos audio visuais, sem a indispensável reprodução... a aprendizagem é nula.

TREINAMENTOS E ENSINO COM APRENDIZAGEM

MUDANÇAS DO COMPORTAMENTO HUMANO

As únicas coisas certas na nossa vida são as mudanças constantes. Elas acontecem diariamente e permanentemente, mesmo que não tenhamos consciência delas. Temos que compreender que as mudanças são inevitáveis.

Existem duas maneiras das mudanças acontecerem na nossa vida.

1ª. maneira - **Mudanças por maturação**, que acontecem naturalmente, à medida do nosso amadurecimento, nosso crescimento e desenvolvimento natural.

2ª. maneira - **Mudanças por aprendizagem**, que acontecem no nosso comportamento, de forma estimulada ou provocada. São mudanças sempre desejáveis e resultantes de experiências programadas para serem vividas.

Então,

Aprendizagem é um processo de mudanças desejáveis, no nosso comportamento, resultantes de experiências programadas e vividas.

As mudanças por aprendizagem são desejáveis, porque devem nos tornar mais capazes de lidar, em outros ambientes,

com situações semelhantes às experimentadas durante o processo de ensino ou treinamento.

É importante saber que as mudanças por aprendizagem são:

- Sempre progressivas
- Raramente bruscas
- Raramente imediatas
- Raramente completas

Portanto, sempre levam um certo tempo para ocorrerem.

COMO AS MUDANÇAS ACONTECEM

Para mudarmos nosso comportamento por aprendizagem precisamos:

1°. **Desejar** algo, que satisfaça nossas necessidades, nossos motivos, nossas intenções.

2°. **Observar** algo, que satisfaça nossas necessidades, nossos motivos, nossas intenções.

3°. **Fazer** algo, que satisfaça nossas necessidades, nossos motivos, nossas intenções.

4°. **Obter** algo, que satisfaça nossas necessidades, nossos

motivos, nossas intenções.

Já está comprovado, que as mudanças por aprendizagem só acontecem através da repetição de três tipos de experiências: Por ex: *Imagine aprender a dançar.*

1ª. Aprendemos a dançar como resultado das tentativas repetidas para satisfazermos nossas necessidades, nossos motivos e nossas intenções.

2ª. Aprendemos a dançar através de repetidas e sucessivas apresentações de uma mesma dificuldade a vencer.

3ª. Aprendemos a dançar, através de repetidos esforços para vencer as dificuldades de maneira mais perfeita, eficiente, uniforme, precisa, correta, direta à finalidade de dançar bem.

A repetição é o que caracteriza um treinamento, porque só assim se constroi um hábito e muda-se um comportamento.

A EFICIÊNCIA DAS MUDANÇAS POR APRENDIZAGEM

Influências

Para que as mudanças de comportamento por aprendizagem sejam eficientes é preciso considerar três fatores de forte influência:

1º. O método utilizado – o caminho correto das três fases seqüentes do ensino que devem ser respeitadas - *concreta*, *semi-concreta*, *abstrata* - fases pelas quais, obrigatoriamente, a pessoa humana tem que viver para aprender qualquer coisa. (já citado anteriormente)

Relembrando...

- Concreta - apresentação do aspecto concreto do assunto, em situações reais da vida cotidiana.
- Semi-concreta - apresentação do assunto em forma de representações, usando os 5 órgãos dos sentidos (visão, audição, tacto, olfato, paladar) através de desenhos, pinturas, gravuras, filmes, vídeos, músicas, objetos representativos, alimentos relacionados, odores ligados ao assunto, etc...
- Abstrata - apresentação do assunto nas formas abstratas: através de teorias, históricos, resultados de pesquisas, cálculos, gráficos, estatísticas, etc...

2º. A atmosfera do ambiente - tem que ser positiva, alegre e animadora.

O processo da aprendizagem, (as mudanças desejáveis) é nulo, no ambiente de medo, de ameaças, de condenações, de críticas negativas, de impaciências, de irritabilidade, etc... São emoções que bloqueiam a receptividade de quem deve aprender.

3º. A personalidade do monitor, professor ou administrador - tem que ser otimista, incentivadora e entusiasta, porque está comprovado que é a personalidade do monitor

que educa, que provoca mudanças. Não são os materiais, os recursos audiovisuais. Estes servem, apenas como meios para ajudar na comunicação clara de um assunto.

Através do seu entusiasmo, o professor, chefe, monitor é um líder-educador que contagia as personalidades dos “alunos”.

CAMINHO PARA CONSEGUIRMOS AS MUDANÇAS POR APRENDIZAGEM

O caminho a percorrer no processo de mudança de comportamento por aprendizagem (ensinar e aprender), tem que passar, necessariamente, por 5 etapas.

1ª. Etapa do Caminho - **Prontidão**

O reconhecimento de que estamos prontos e amadurecidos para as experiências novas que iremos viver, porque a ausência de prontidão provoca desinteresse ou derrotismo, diante de experiências novas.

A prontidão depende de 3 fatores:

- Nosso desenvolvimento fisiológico - o nosso organismo está pronto? - órgãos dos sentidos, sistema nervoso, glândulas, necessidades fisiológicas...
- Nosso desenvolvimento psicológico - conseguimos a satisfação das nossas necessidades psicológicas? Afeto, ser

aceito... Auto-estima desenvolvida?

- Nível de experiências anteriores – as informações básicas já foram obtidas, habilidades necessárias já foram adquiridas, conceitos já aprendidos?

2ª Etapa do Caminho - **Obstáculos a Vencer**

São as situações problemas que devem ser resolvidas, desafios a serem vencidos, sempre necessários para estimular a vontade. Porém, devem ser obstáculos e desafios transponíveis e estimulantes, sempre ligados à satisfação das nossas necessidades naturais, nunca acima da nossa capacidade ou prontidão, para não causar desistência e indiferença.

3ª Etapa do Caminho - **Respostas para Vencer os Obstáculos**

São todas as ações dirigidas pelo desejo de satisfazer as necessidades naturais, através do esforço para resolver as situações problemas, obstáculos e desafios propostos. São os exercícios de repetição para treinar, criar ou mudar hábitos.

Estas respostas podem ser dadas de algumas maneiras:

- *Por Tentativa e Erro* - quando procuramos responder aos obstáculos sem compreensão.

- *Por Compreensão* - quando as respostas aos obstáculos, já contém em si o porquê. Preenche as intenções e os sentimentos, e favorece a aquisição, a retenção e a transferência do conhecimento.
- *Por Processo Mental* - quando as respostas aos obstáculos são através de pesquisas, de maneiras e atitudes científicas.
- *Por Produto* - quando as respostas aos obstáculos conseguem desenvolver habilidades, atitudes, soluções e transferências de conhecimentos.
- *Por Aprendizagem Formal* - quando a resposta aos obstáculos é feita através de situações programadas, (aulas, treinamentos, exercícios...) para obtê-las da maneira mais natural possível, jamais forçada.
- *Por Aprendizagem Incidental* - quando a resposta aos obstáculos é conseguida através de atividades indiretas. Por ex.: um projeto a realizar, através do qual teremos a resposta necessária.

4ª Etapa do Caminho - **Reforço**

É a recompensa imediata pelas respostas corretas conseguidas, através de aplausos, alegria, satisfação das necessidades, desejos e intenções pessoais, . O reforço é o grande segredo da fixação da aprendizagem, das mudanças desejáveis e duradouras do comportamento dos “alunos” funcionários.

5ª Etapa do Caminho - **Generalizações**

Capacidade de integrar as respostas aprendidas a outras situações semelhantes em outros ambientes, na vida cotidiana. As generalizações confirmam o sucesso das mudanças. Se não houver essa integração, não houve fixação da aprendizagem. É necessário que as etapas sejam reiniciadas.

Revedo as etapas do caminho para a Aprendizagem:

- 1ª - Prontidão
- 2ª - Obstáculos a vencer.
- 3ª - Respostas ao obstáculos
- 4ª - Reforço dos sucessos e acertos obtidos.
- 5ª - Generalizações (mudança duradoura).

ALGUNS ASPECTOS PRÁTICOS DA PEDAGOGIA EMPRESARIAL

1 - SÓ TREINAMENTO CONDUZ À VITÓRIA

Todas as empresas, sem exceção, almejam a vitória.

Vitória é o sucesso realizado. É o “*ato de vencer qualquer competição, triunfo e êxito brilhante em qualquer campo de ação*”. Aurélio

Somente treinamentos constantes conduzem à vitória. Os campeões em todos os campos de ação só conseguem a vitória, treinando permanentemente.

“*Treinar é tornar apto, capaz para determinada atividade ou tarefa. É habilitar, adestrar. Também é exercitar-se para algum fim*”. Aurélio

Treinamentos são todas as ações dirigidas repetidamente para desenvolver as nossas aptidões, as nossas habilidades e capacidades para determinada atividade, e conduzem segura-

mente aos três componentes da vitória: a qualidade, a tranquilidade e a produtividade.

Atividade Pedagógica

Criar treinamentos que estimulem os funcionários perceberem que todos nós temos qualidades pessoais, talentos, dons.

- Qualidade

“Qualidade é a propriedade, o atributo ou condição das pessoas ou coisas, capaz de distinguí-las das outras. É o que permite avaliar, e conseqüentemente aprovar, aceitar ou recusar, qualquer coisa. É o dom, a virtude que distingue”. Aurélio

Todas as pessoas humanas possuem qualidade. É tudo aquilo que distingue uma pessoa das outras. Tudo o que a caracteriza.

A nossa qualidade é aquilo que nos diferencia dos outros. O nosso talento, o nosso dom, nosso modo de ser, a nossa maneira simpática de falar, o nosso jeito agradável de nos comunicar, a nossa aparência, a nossa educação, a nossa posição social, a nossa distinção. Aquilo que temos ou apresentamos de diferente e que podemos por em evidência em relação às outras pessoas, com treinamentos contínuos.

A nossa qualidade se manifesta plenamente quando estamos seguras, felizes e realizadas profissionalmente. Os treinamentos devem ser oportunidades para conseguirmos a expres-

são da nossa qualidade.

Hoje no mundo empresarial, a qualidade, aquilo que faz a diferença, é seriamente exigida pelos clientes internos e externos. Qualidade pessoal, qualidade dos serviços, qualidade de do atendimento, qualidade do produto, qualidade total.

- Tranquilidade

é o estado mental em que sentimos calma, equilíbrio, sossego, paz e segurança. Nesse estado, somos especialmente produtivos no trabalho e atraímos situações favoráveis, tanto para a nossa vida pessoal, como profissional.

Nossa mente é muito produtiva em estado de tranquilidade e bloqueada em estado de agitação.

O estado emocional de serenidade, tranquilidade e segurança nos dá as condições de exibir a nossa qualidade nas atividades profissionais e está diretamente ligado ao desenvolvimento da nossa auto estima.

A tranquilidade estimula o “fazer bem feito”, a alegria de realizar um trabalho, a segurança de ser competente na atividade profissional.

A tranquilidade impede o estresse que desgasta a energia vital. Os bons treinamentos ensinam técnicas de relaxamento e proporcionam a tranquilidade imprescindível para a conquista da vitória.

- **Produtividade**

é a faculdade inata do ser humano, de produzir, de ser rendoso, de ser proveitoso, de ser criativo, de ser elaborador, de ser realizador em tudo que sabe fazer.

A nossa produtividade alta é natural quando sabemos executar algum trabalho. Por isso, dependemos de exercícios que favoreçam a nossa aprendizagem.

A nossa produtividade alta é proporcional ao nosso estado de tranqüilidade, alegria e serenidade. Em estado de tensão, a nossa produtividade fica bloqueada.

Desde de 1976, tenho acompanhado com orgulho e satisfação, empresas alcançarem a Vitória com treinamentos permanentes.

A perseverança e a persistencia permitiram que essas empresas descobrissem a sua própria qualidade, através da qualidade dos seus colaboradores, ganhassem a tranqüilidade do controle do estresse e conseqüentemente atingissem a vitória da alta produtividade.

2 - NINGUÉM É “BURRO”

Não existe pessoa “burra”.

As dificuldades que um funcionário tem de aprender uma tarefa ou atividade na Empresa, estão ligadas às dificuldades daquele que deve ensiná-lo. A Pedagogia ensina isso, e quanto mais conhecemos a respeito do processo de aprendizagem, mais isso fica comprovado.

A Psicologia Educacional mostra com muita clareza, que mesmo as pessoas com deficiência mental ou física, aprendem com facilidade, se usarmos técnicas de ensino adequadas. É apenas questão de qualidade de ensino e qualidade profissional.

“Se alguém não aprendeu é porque alguém não ensinou. Se o ensino for de boa qualidade, não há possibilidade de uma pessoa não aprender”, afirmava Maria Montessori, médica, uma das maiores e mais revolucionárias educadoras do Ocidente, que trabalhou com pessoas deficientes mentais e físicos e fazia que competissem depois com pessoas normais, comprovando sua afirmação.

Ensinar é uma **ciência** e também uma **arte**.

É Ciência porque exige técnicas fundamentadas em conhecimentos de Psicologia Educacional, adquiridos com observações, hipóteses, experiências e comprovações.

É Arte porque exige capacidade de criar nas pessoas, sensações e estados de espírito, que levem a uma mudança desejável de comportamento. Exige amor, dedicação e entusias-

mo na realização desse processo. É tecnologia aplicada.

Como ensinar e treinar bem

Ensinar é vocação, é dom, é talento. Não é qualquer pessoa que tem “jeito” para ensinar, para conseguir aprendizagem, isto é, que conseguir mudanças desejáveis e duradouras, para a vida toda, no comportamento dos “alunos”.

Ensinar é acima de tudo, relacionamento humano sincero e emotivo, com o objetivo de fazer manifestar essas mudanças positivas e definitivas nas pessoas. Essa qualidade de relacionamento é influenciado fortemente:

- pela personalidade otimista de quem ensina.
- pelo ambiente agradável e alegre do local.
- pelo profundo conhecimento a respeito do assunto a ser ensinado.

Para assegurar a ocorrência do processo de mudança por aprendizagem é necessário que o ensino obedeça a um caminho certo, com uma seqüência determinada de etapas, (concreta, semi-concreta e abstrata). Quando essa seqüência é desprezada, a mudança não acontece. A aprendizagem é nula.

Os profissionais de Treinamento Empresarial são especialistas no processo de aprendizagem e geralmente são pessoas vocacionadas. Treinam muito para conseguirem o aumento da produtividade pessoal. Desenvolvem a qualidade, pois

tem a responsabilidade de agradar as empresas clientes e permanecerem longo tempo no mercado.

3 - A “IMAGEM” DE UMA EMPRESA

“Imagem” é o conceito genérico resultante de todas as experiências, impressões, opiniões e sentimentos que temos em relação a uma pessoa, uma empresa, um produto, etc...

A “Imagem” que o público tem de uma Empresa é seguramente, um dos pontos chaves, que contribuem para o seu sucesso ou malogro.

Está comprovado cientificamente, que o ponto de partida para a construção da Imagem - positiva ou negativa - de uma Empresa no público, é sempre subjetivo, de dentro das pessoas, de dentro da empresa, e nunca de fora dela.

O início da construção da “Imagem” da Empresa se dá nos pensamentos, nos sentimentos e nas opiniões dos seus donos, dos seus diretores dos seus funcionários, dos seus fornecedores, dos seus clientes e de todas as pessoas que se relacionam com ela.

Tudo o que as pessoas pensam e sentem a respeito da empresa, naturalmente expressam na convivência do seu dia a dia e estão contribuindo para a construção da sua “Imagem”.

Aos poucos, os comentários vão se divulgando, se alastrando, se ampliando, e finalmente se concretizam através do aumento, do interesse e entusiasmo dos funcionários, da produtividade pessoal deles, da credibilidade da clientela. É consequência natural da força oculta e poderosa da comunicação “boca a boca”.

Atividade Pedagógica

Quando queremos criar boa “imagem” de uma empresa, temos a tendência enganosa de dedicar muitos recursos materiais para trabalhar com a aparência, os aspectos externos - sem dúvida importantes - como prédio, fachada, uniforme, funcionárias bonitas, móveis finos, tapetes, cortinas...

Porém, percebemos depois de um tempo, que apesar do impacto inicial das aparências, o interesse e entusiasmo dos funcionários, a produtividade deles, a atração de novos clientes, não melhorou. Ficamos à procura de novos atrativos externos como publicidade, impressos diferentes, novo logotipo...

Pedagogos Empresariais especializados em mudanças de comportamento e no desenvolvimento de relações humanas sabem que é imprescindível realizar antes de tudo, muitas atividades estimulantes de emoções positivas com o pessoal que se relaciona com a empresa.

Essas atividades devem focar três aspectos:

- **A própria pessoa;**
- **A sua atividade profissional;**
- **A empresa onde trabalha.**

A força poderosa na construção da boa “imagem” é estimular sentimentos agradáveis e formar a opinião positiva, das pessoas que estão, direta ou indiretamente, participando da Empresa, clientes internos e externos, através de todos os tipos de comunicação e relacionamento amável.

É o caminho mais seguro na construção da “imagem” positiva da empresa, tão sonhada pelo seu empresário. Os aspectos externos devem ser sempre os complementos do ambiente interno.

Programar e organizar:- vários treinamentos, reuniões festivas, eventos para as famílias, passeios, excursões, feiras, benefícios, etc, etc...

Ressaltar nos murais: - Aspectos positivos - com fotos - das várias atividades profissionais e das qualidades dos funcionários, que muitas vezes são pessoas despercebidas, pela própria empresa e pelos seus colaboradores.

É fundamental lembrar que todas as pessoas humanas, sem exceção, possuem qualidade. Ao investir no desenvolvimento da qualidade e da satisfação dos funcionários, todos saem ganhando.

É a Vitória do “jogo do ganha-ganha” através do marketing do “boca a boca”.

4 - A AMIZADE NA EMPRESA

Sabemos que pessoas unidas pelo sentimento da amizade constituem uma força “mágica” invencível.

Se a Empresa conseguir desenvolver nos seus participantes a força da amizade, raramente passará por problemas de difícil solução.

*“Amizade é um **sentimento fiel** de afeição, simpatia, estima, ternura e camaradagem entre pessoas que geralmente não são ligadas por laços da família nem por atração sexual”. Aurélio*

Estou convencida pelos resultados das pesquisas, de que os estímulos ao desenvolvimento do sentimento da amizade entre os participantes de uma Empresa, de um grupo social ou de uma família, num programa de ação perseverante, são o segredo para que ela consiga naturalmente atingir seus objetivos e vencer suas dificuldades.

Quando conseguimos sentir e viver a Amizade:

- Floresce naturalmente o entendimento, a concordância, a compreensão e a fraternidade no relacionamento humano.
- Diminui sensivelmente a acusação, a disputa, a condenação, a discordância, os desentendimentos.
- Melhora muito a qualidade do ambiente porque nasce a benevolência e a bondade e... Como consequência natural, nasce a prosperidade permanente.

Atividade Pedagógica

Para atingirmos o ideal da Amizade, todas as ações devem ser dirigidas para programas recreativos que reúnem todos os funcionários da Empresa, se possível com as famílias, desde os diretores até porteiros e vigias....

Esses programas deverão incentivar as relações entre as pessoas, num ambiente recreativo de descontração, nunca de tensão ou qualquer outro tipo de pressão, sempre enfocando a natureza alegre do ser humano e desenvolvendo a compreensão principalmente em relação a dois aspectos:

- À igualdade das necessidades emocionais e motivações das pessoas
- O desenvolvimento da força da vontade, do “querer é poder”, na realização dos sonhos pessoais.

Essas reuniões com atividades recreativas relaxantes são os

maiores estimulantes do relacionamento humano para a construção e o cultivo da Amizade:

Sugestões já experimentadas: - Cerimônias religiosas - Atividades físicas e esportivas - Atividades artísticas com música - Coquetéis - Churrascos - Palestras de desenvolvimento pessoal - Filmes - Passeios - Reuniões festivas de comemoração - Exposições - Feiras - etc...

5 - A PRODUTIVIDADE AUMENTA, ESTIMULANDO A RECREAÇÃO

Produtividade é a faculdade inata do ser humano produzir, isto é, de ser rendoso, ser proveitoso, ser criativo, ser elaborador e ser realizador em tudo que sabe fazer.

Nas pequenas tarefas e até nas grandes, somos naturalmente produtivos, desde que aprendamos a executá-las. É muito bom saber que já nascemos assim e, portanto não precisamos aprender produtividade, mas sim, desenvolvê-la.

Já está comprovado que a nossa produtividade é diretamente proporcional ao nosso estado de alegria e satisfação. Quanto mais alegres somos, mais produtivos somos. E ser alegre é

o natural do ser humano.

Recreação é a “ação de criar novamente” (re-criar-ação) o nosso estado natural de alegria, quando saímos dele por algum motivo. É a ação educativa por excelência.

Recreação é toda atividade que diverte ou entretém as pessoas em participação ativa, pelo bem estar, pela livre escolha, pela espontaneidade e liberdade.

A recreação é força propulsora de estímulo à formação da personalidade integral e tem influência positiva sobre o funcionamento do cérebro e do sistema imunológico. Contribui, portanto, para o aperfeiçoamento total, aproximando mais, o homem do Criador.

A recreação dá à alma humana, um corpo mais preparado para obedecer, por isso, também desenvolve a vida interior, no aspecto espiritual e conseqüentemente mental e físico.

Como a recreação utiliza a “Energia” que emana do nosso interior, tem a propriedade de desbloquear a nossa alegria e desenvolver a auto-estima.

Atividade Pedagógica

Estimular a Recreação

Provocar prazer por atividades recreativas em todas as pessoas, através da montagem de ambientes recreativos.

Esse estímulo deve atingir principalmente aquelas pessoas, que por ignorarem, consideram a recreação como atividade de vagabundos e desocupados,

As atividades recreativas estão reunidas em três grandes grupos:

- Atividades Religiosas.
- Atividades Artísticas.
- Atividades Físicas e Esportivas.

Nas Atividades Religiosas, estão todas as atividades que fazem a re-ligação do nosso pensamento com o Criador, através de cerimônias religiosas, palestras, reuniões religiosas, grupos de oração, etc...Todas as atividades religiosas eliminam o medo, as preocupações e as tensões e criam o estado de alegria.

Nas Atividades Artísticas, estão as atividades que exaltam o “Belo”, em todas as suas manifestações: - Música - Canto - Dança - Artesanato... Durante 60 minutos diários, têm sido aprovadas, pela sua eficiência na transformação positiva do estado emocional das pessoas e pelas facilidades de realização.

Nas Atividades Físicas e Esportivas, estão as atividades que trabalham com movimentos o corpo físico das pessoas:

A caminhada feita ao ar livre, diariamente, em ritmo de marcha, pelos menos durante 30 minutos (se possível com música), promove excelente equilíbrio físico e mental, ajuda a eli-

minar as tensões do estresse ligadas ao medo, proporciona alegria, estimula a produtividade e o funcionamento do sistema imunológico.

6 - OS PODERES DA ALEGRIA NATURAL

A Alegria Natural é a energia mais poderosa e necessária à pessoa humana.

A Alegria Natural equilibra nosso estado emocional e físico, amplia nossos sentimentos construtivos - compreensão, boa vontade, paz, paciência, otimismo...- e elimina nossos sentimentos destrutivos - raiva, ressentimento, ciúmes, vingança, medo, preocupação...

A Alegria Natural proporciona mais saúde em todos os aspectos.

Descobertas da PNI - Psiconeuroimunologia - ciência criadora da Terapia do Riso, que estuda a influência dos pensamentos e emoções no desempenho do sistema imunológico, mostra que o riso estimula o cérebro a liberar hormônios benéficos, como as endorfinas e estas proporcionam o fortalecimento do sistema imunológico, amortecem as dores, promovem relaxamento e bem estar.

Em estado de Alegria Natural, nós conseguimos realizar nossas atividades com mais, eficiência e rapidez. A nossa produtividade, nossa faculdade inata de sermos rendosos, proveitosos, criativos, elaboradores e realizadores, atinge alto nível. Tudo que fazemos dá mais certo quando somos alegres.

As empresas mais evoluídas empenham-se em cultivar o ambiente alegre para conseguirem melhores resultados.

Atividades Pedagógicas

Criar oportunidades para praticar alguns exercícios especiais que mantém nosso estado de Alegria Natural.

- **Treino do Riso** - William James, um dos mais famosos psicólogos norte americanos, descobriu que *“podemos criar o estado de alegria natural, se praticarmos conscientemente o riso constante, construindo o hábito de sorrir sempre”*. Não precisamos depender de motivos ou estímulos externos para sentir Alegria Natural. Ele aconselha que *“procuremos rir sempre e quanto mais triste estivermos, para nos mantermos equilibrados”*, porque o riso é o poderoso energético restaurador do desgaste físico e mental. Nunca devemos nos deixar dominar pela tristeza, que enfraquece a nossa energia vital e provoca stresse.

A Terapia do Riso comprova cientificamente que *“Rir é o melhor remédio”* mesmo. Hoje ela é aplicada amplamente em hospitais para acelerar a cura dos pacientes.

Procedimento - Respirar profundamente e ao expirar, rir em

gargalhadas (com som ou sem som). Repetir no mínimo 5 vezes.

Novamente ...

- **Atividades Religiosas** - São todas as atividades que promovem a re-ligação do nosso pensamento com o Criador. Quando praticadas diariamente na empresa - durante 30 minutos antes do expediente - criam segurança, paz de espírito, fé, tranqüilidade, despreocupação, coragem e conseqüente Alegria Natural de viver.
- **Atividades Físicas e Esportivas** - São todas as atividades físicas que movimentam a nossa musculatura e equilibram o nosso organismo.

A vida sedentária acumula muita tensão - estresse - e muita energia destrutiva porque bloqueia e impede toda a movimentação natural de todo o nosso organismo.

Praticar atividades físicas diariamente, alimenta a nossa Alegria Natural porque elas desbloqueam a respiração, a circulação sanguínea, o funcionamento dos órgãos...

Através de - caminhada, dança, ginástica, bicicleta, natação, jardinagem, etc... Descarregam emoções destrutivas e também estimulam o cérebro a liberar hormônios benéficos como as endorfinas, nos beneficiando com o fortalecimento do sistema imunológico, o relaxamento físico e mental e bem estar.

Vários Administradores de Cidades que estão proporcionando à população, grande quantidade de atividades físicas e

esportivas orientadas e dirigidas, estão conseguindo a diminuir e chegar até a eliminar admiravelmente a criminalidade, consequência de emoções destrutivas.

- **Atividades Artísticas** - São todas aquelas que promovem a exaltação do Belo em todas as coisas e em todos os lugares. São atividades de natureza equilibradora e, por isso conseguem promover Alegria Natural e descarregar tensões e emoções destrutivas de maneira muito eficaz. Em empresas de origem oriental, são praticadas com muita frequência as atividades relacionadas com a música - o Belo dos sons - grupos para cantar e assobiar canções alegres, ouvir música, dançar, tocar instrumentos musicais...

Já está comprovado cientificamente por experiências em inúmeras empresas e instituições do mundo, que realmente “*Quem canta, seus males espanta*”. A produtividade pessoal e a atmosfera do ambiente melhora muito depois de organizarem corais com os seus colaboradores.

Essas instituições conseguem aumentar de maneira “mágica”, a amizade, a Alegria Natural e a produtividade.

A prática de atividades artísticas faz parte da vida das pessoas mais bem sucedidas.

7 - AUMENTANDO CONTINUAMENTE AS VENDAS

Pensando bem...

- A empresa não existe, sem clientes. É claro!
- A empresa cresce quando aumenta o número de clientes. É claro!
- O número de clientes aumenta quando as vendas aumentam. É claro!

E para aumentar continuamente as vendas?

Dirigentes de uma empresa, que têm a consciência de que o cliente é a razão da sua existência - tanto cliente externo, como o cliente interno - se sentem no dever de exigir e de oferecer, aos seus participantes e colaboradores, melhor formação, atualização de conhecimentos e treinamentos constantes na qualidade total do Atendimento.

Atividades Pedagógicas

Ao oferecer estímulos que atuam no desbloqueio e desenvolvimento da produtividade pessoal proporcionar aos participantes da empresa:

- Conhecimentos necessários para vencerem as dificuldades da vida pessoal, da vida profissional, e da vida social.
- Conhecimentos detalhados sobre a empresa onde trabalham e sobre o seu produto.
- Conhecimentos que ajudam no bom desempenho de suas funções e melhoram as técnicas específicas do seu trabalho.
- Oportunidades de ampliarem o círculo de amizade.

Todos os funcionários da empresa, sem exceção, devem participar dos treinamentos e das atividades de formação e desenvolvimento profissional porque está provado e comprovado que “bom atendimento sempre vende mais”. É um dos grandes segredos do sucesso de uma empresa.

É indispensável que o conhecimento das necessidades naturais (psicológicas e fisiológicas) e motivações do ser humano sejam ensinadas, como condição básica, para qualquer funcionário ser bem sucedido no seu trabalho e no relacionamento com pessoas (vendas, atendimento, família, amigos...).

Os funcionários precisam saber e lembrar que:

- Todos nós buscamos a todo custo a satisfação das nossas necessidades naturais de alimento, de líquido, de sono, de atividade, de abrigo e temperatura, de afeto, de ser aceito, de aprovação social, de independência, de realização... e principalmente de auto-estima.

- Todos temos uma grande motivação na vida, - o desejo de felicidade - e que para atingí-la, criamos outras motivações, como desejo de saúde, desejo de riqueza e desejo de sucesso.
- Somos clientes também e que quando fazemos compras, não estamos tão necessitados do objeto da compra, mas sim, em satisfazer com aquele objeto, as nossas necessidades naturais psicológicas ou fisiológicas e atingir as nossas motivações.
- O objeto da compra sempre significa “algo mais”, profundo e mais forte, como afeto, status, independência, realização, auto-estima, etc...

Nessas atividades de formação e treinamento, deve-se praticar muitos exercícios de simulação de:

- um “Atendimento excelente”.
- “Vendas bem sucedidas”.
- “Relacionamento com os colegas de trabalho”.

Todos esses conhecimentos desenvolvem seguramente a arte de vender qualquer coisa - produtos, serviços ou idéias - e favorecem admiravelmente o aumento da clientela.

São Treinamentos para o desenvolvimento da Qualidade Total do Atendimento ao Cliente.

8 - "POR FAVOR, PRESTE MAIS ATENÇÃO"

Pessoa atenciosa é aquela que tem personalidade atraente e afetuosa porque é competente e capaz de dar atenção aos outros. Sempre é muito querida nos grupos em que convive porque sempre supera as expectativas. Surpreende a todos com atitudes agradáveis e inesperadas.

A pessoa atenciosa já descobriu, que o tempo dedicado à dar atenção aos outros, é um investimento espetacular. Foi treinando muito que aprendeu a ouvir as pessoas atenciosamente. Com isso, a sua capacidade de concentrar a atenção é ampliada, até para outras atividades.

Todos nós sentimos a nossa necessidade de afeto satisfeita, através da atenção que recebemos das pessoas.

É profundamente decepcionante a insatisfação que sentimos quando temos algo importante para contar ou perguntar a alguém (chefe, pai, mãe, esposa, marido, amigo, colega de trabalho...) e esse alguém, nem sequer olha para nós, continua fazendo o que está fazendo, sai andando... dizendo que "escuta com o ouvido e não com os olhos". São as pessoas tipicamente desatenciosas.

A Psicologia Educacional ensina que a insatisfação que sentimos com a falta de atenção dos outros é um sentimento de frustração afetiva. Normalmente iniciada na infância quando o adulto, que é importante para nós "não tem tempo", de nos dar atenção, ouvir nossas perguntas, ajudar a resolver nossas dúvidas e ansiedades, tão naturais e freqüentes durante a vida.

A Psicologia Educacional ensina ainda, que as pessoas desatenciosas são as que mais sentem frustração afetiva. Por terem sentido desprezo na infância, inconscientemente repetem o mesmo comportamento desatencioso.

São justamente as pessoas desatenciosas que mais exigem dos outros, atenção especial quando chegam a algum lugar e quando estão falando.

As pessoas desatenciosas fogem dos relacionamentos ou são agressivas com as pessoas, se não forem o centro das atenções. Não percebem, que tem com as pessoas, a mesma atitude que detestam nos outros. Projetam a sua “sombra”. Como não receberam atenção, não aprenderam a dar.

Difícilmente as pessoas desatenciosas são bem sucedidas nos relacionamentos humanos, tem poucos amigos, e sentem muita rejeição. Vivem frustradas.

Atividade Pedagógica

O segredo para a solução definitiva dessas dificuldades está nos treinamentos contínuos da prática da “Lei de Ouro”.

A Lei de Ouro é bíblica e universal, escrita também em vários livros sagrados e inúmeros livros de comportamento humano.

“Tudo quanto, pois, quereis que os homens vos façam, assim fazei-o vós também a eles; porque esta é a LEI”.
Mateus 7, 12. (“Lei de Ouro”)

Treinamentos com a prática da “Lei de Ouro” promovem mudanças admiráveis nas nossas atitudes.

Consistem em simular repetidamente diversas situações em que procuramos ouvir as pessoas com atenção, evitando interrompê-las. Alguém deve relatar uma história, um acontecimento... com muitos detalhes... e quem ouve não pode interromper.

ar

Experimente. O resultado é surpreendente.

Descobrimos nesse treinamento que dando atenção às pessoas, recebemos muita atenção, além do esperado. Sentimos suas reações positivas para conosco e somos estimulados a continuar sempre e com maior perfeição. Passamos então a sentir o prazer da capacidade de ouvir e dar atenção aos outros e de experimentar ser bem sucedidos nos relacionamentos, dentro e fora de casa.

Treinando assim, conseguimos facilmente superar nossa frustração afetiva, mesmo que na nossa infância, tenhamos sentido desprezo.

Os treinamentos servem para mudar a nossa vida para melhor.

9 - ELOGIAR É DESCOBRIR TALENTOS ESCONDIDOS

Elogiar é enaltecer, elevar, exaltar as qualidades humanas para as próprias pessoas humanas.

A maioria de nós reconhece inúmeras qualidades no cônjuge, nos filhos, nos colegas de trabalho, nos amigos e em si mesmo e não aprendeu, e por isso não sabe, como expressá-las.

Essa dificuldade nossa, vem do hábito educacional, muito antigo, de exaltar só o que está errado, o defeito, o que não deu certo, os fracassos... E esse hábito, gera inúmeras dificuldades de insegurança emocional, interferindo negativamente na nossa vida pessoal e profissional. É o problema da auto-rejeição.

Tantas vezes nos ressentimos da ausência de reconhecimento das pessoas queridas. Esperamos tanto receber elogios delas, porém, não sabemos elogiar. Não sabemos ajudar as outras pessoas a ficarem mais seguras, e “convencidas” das próprias qualidades e, portanto também não somos ajudados.

Existem treinamentos que ensinam a “Prática do Elogio”, para pessoas que estão em atividades de liderança - pais, diretores, gerentes, professores, administradores...- porque o elogio alivia o sentimento de frustração e satisfaz a necessidade natural de aprovação social.

Parece incrível que precisamos treinar, para conseguirmos dar aos outros, algo que tanto desejamos receber.

Nas experiências realizadas com elogios, o que surpreende é que a pessoa elogiada numa qualidade, passa a manifestá-la permanentemente. A força do elogio é tão grande, que parece extrair do interior da pessoa, a qualidade exaltada, com tanta intensidade que ela jamais enfraquece.

Inúmeras vezes, essas qualidades permanecem “escondidas”, porque nunca foram focalizadas. Muitos talentos estão sendo descobertos, com a “Prática do Elogio”, nas empresas e escolas mais avançadas.

A necessidade do “Treino do Elogio” está fundamentada também na “Lei de Ouro” da conduta humana: *“Tudo aquilo, portanto, que quereis que os homens vos façam, fazei-o vós a eles, pois esta é a Lei”*. Mateus 7, 12.

Atividade Pedagógica

O treinamento consiste basicamente na troca de elogios, em procurar e reconhecer qualidades nas pessoas e expressá-las diretamente a elas.

Pode-se dispor as pessoas em círculos ou em duplas ou uma de cada vez na frente do grupo. O Pedagogo Empresarial deve considerar o clima favorável do ambiente.

Esse treinamento promove mudanças admiráveis no ambiente empresarial. Desenvolve a auto-estima e elimina a destrutiva auto-rejeição que bloqueia a capacidade inata de produzir. Além disso, otimiza o relacionamento humano.

Na vida cotidiana, o reconhecimento das qualidades sempre deve partir de nós, para que seja desencadeada a troca.

A “Prática do Elogio” desenvolve a nossa capacidade de reconhecer qualidades nas pessoas da nossa convivência e saber expressá-las verbalmente, diretamente a elas o que verdadeiramente reconhecemos.

Nunca podemos mentir quando elogiamos porque a falsidade é perceptível.

A “Prática do Elogio” traz retornos maravilhosos para nós.

10 - “NÃO FOI ISSO QUE EU QUIS DIZER”... PROBLEMA DE COMUNICAÇÃO

As dificuldades de comunicação entre as pessoas, não são falta de amor ou de compreensão. Elas aparecem, quase diariamente na vida conjugal, no trabalho, na família, nas amizades.... Afinal, estamos nos comunicando o tempo todo, em todos os lugares, com muitas pessoas, mesmo que não estejamos falando.

Nos comunicamos de inúmeras maneiras: com gestos, ex-

pressão facial, expressão corporal, aparência, silêncio, entonações... e com palavras.

A comunicação entre as pessoas é uma “arte”, (e uma ciência), fácil de aprender e praticar, se soubermos como funciona.

Afinal...

Temos muita necessidade de compreender e sermos compreendidos.

Precisamos viver em harmonia para nos sentirmos bem.

E é somente quando estamos bem conosco, que tudo o que fazemos dá certo.

Aprendendo sobre o processo de comunicação estamos nos desenvolvendo para conseguirmos viver harmoniosamente.

No processo de comunicação, há 4 componentes: 1-Mensagem (aquilo que deve ser comunicado), 2 - Emissor (quem envia a mensagem), 3 - Receptor (quem deve receber bem a mensagem), 4 - Ruídos (tudo que interfere na comunicação da mensagem e causa distorção).

Se a mensagem enviada pelo emissor, foi bem recebida pelo receptor, houve bom entendimento e compreensão, sem distorções, a comunicação foi harmônica, sem “ruídos”. Na realidade, houve comunicação.

Se isso não acontece, a mensagem foi distorcida e incompreendida, houve “ruídos” na comunicação. Então, não

houve comunicação propriamente dita.

Atividade Pedagógica

Conseguimos melhorar muito as nossas relações humanas, reconhecendo os “ruídos” da comunicação.

Realizar treinamentos com encenações simulando situações de relações humanas difíceis, com “ruídos”, citados logo a baixo... Mostram aos participantes da empresa, que os conhecimentos sobre comunicação humana, promovem a compreensão entre as pessoas, proporcionando uma vida mais serena, mais tranqüila, mais feliz...e produtiva.

Além disso, esses treinamentos convencem a todos que, cada vez mais, devemos nos explicar e nos desculpar umas às outras:

“O que foi que você entendeu?”

“Não foi isso que eu quis dizer”.

Reconhecendo o quanto e como os “ruídos” dificultam o entendimento e a compreensão entre as pessoas, passamos a entendê-las melhor e sermos entendidos por elas e evitamos situações graves de relacionamento.

Há inúmeros “ruídos” que interferem na nossa comunicação, atrapalhando a nossa convivência, causando muitas vezes, desarmonias graves.

Vejamos alguns:

- Emoções negativas - emitir ou receber mensagens de maneira agressiva, antipática, com desinteresse, com desprezo... sempre quando não estamos felizes conosco.
- Idiomas diferentes - que impedem totalmente a compreensão da mensagem.
- Linguagem confusa - com uso de palavras e termos desconhecidos ou pouco usados; com poucas palavras, deixando a mensagem incompleta... difícil de entender.
- Diferença de significados - de uma mesma palavra, de um gesto ou objeto, devido a lembranças passadas e experiências negativas anteriores.
- Deficiências físicas - surdez, mudez, cegueira...
- Gestos desagradáveis - que simbolizam imagens ou conceitos negativos, ofensivos e agressivos.
- Valores diferentes - importância dada a usos e costumes adquiridos em educações diferentes.
- Outros ruídos detectados...

Lembre-se sempre que “Conversando a gente se entende”

11 - “ISSO É FALTA DE ÉTICA”

É freqüente ouvirmos comentários, sobre atitudes desagradáveis de colegas, parentes e amigos, com a expressão:

“Isso é falta de ética”.

Mas, o que será Ética?

“ÉTICA é o estudo dos juízos de apreciação, referentes à conduta humana, suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto”. Aurélio

A Ética então, nos apresenta resultados de estudos da conduta humana positiva ou negativa, com as respectivas conseqüências para o bem ou para o mal, em curto ou longo prazo.

Das Leis irrevogáveis, como a Lei da gravidade, que regem todo o Universo, do qual somos parte, relembramos mais uma vez, uma delas, chamada a “Lei de Ouro”.

Tudo quanto, pois, quereis que os homens vos façam, assim fazei-o vós também a eles; pois esta é a Lei”. Mateus 7, 12.

Relatórios de grandes empresas internacionais de Consultoria Empresarial comprovam que as condutas Anti-Éticas, aquelas que lesam e prejudicam a pessoa humana (mentiras, corrupção, roubo, fraudes, falsificações, etc...) são as causadoras dos fracassos dos empreendimentos, das organizações e também de profissionais, que não conseguem permanecer no mercado, ou na sociedade, apesar da aparente pros-

peridade no início de sua vida. São os efeitos da Lei de Ouro.

As empresas de Consultorias Internacionais atingiram seu grande porte, depois de duras e sofridas experiências, concluindo que somente condutas Éticas levam ao sucesso duradouro e à prosperidade contínua, pessoal e profissional.

A “falta de Ética”, ou a conduta anti-ética é condenável, prejudicial e fatalmente destruidora de qualquer pessoa ou atividade organizacional, em curto ou longo prazo. É desperdício de energia porque é aplicada ao fracasso.

Atividade Pedagógica

Quais são as condutas Éticas?

O Pedagogo Empresarial deve utilizar nos trabalhos de orientação e seleção de funcionários para as diversas funções, o Teste de Ética usado por empresas vencedoras, com muito sucesso no mundo empresarial.

O Teste de Ética permite que consigamos detectar se nossas condutas pessoais, profissionais e empresariais são Éticas ou não. Se forem Éticas, estaremos assegurando nosso sucesso e progresso duradouro, tanto pessoal como profissional.

TESTE DE ÉTICA

(Extraído do Livro “O Poder da Administração Ética” dos consultores internacionais Kenneth Blanchard/Norman V. Peale.)

Antes de tomar qualquer decisão você faz 3 perguntas?

1ª. Esta decisão é legal? (Do ponto de vista civil, criminal e em relação à política e aos princípios da empresa?).

2ª. Esta decisão é imparcial? (Todos os envolvidos serão ganhadores? Não deve haver nenhum perdedor).

3ª. Esta decisão fará me sentir moralmente bem comigo mesmo? (Se for publicado nos jornais? Se a minha família souber?)

Obs. Qualquer resposta negativa provocará retornos desastrosos e destruidores, em curto ou longo prazo.

Baseado nesse teste, um número incontável de empresas vitoriosas estão montando seu Código de Ética.

O Código de Ética é obrigatório para todos os funcionários e condição de permanência na Organização. Cada funcionário deve conhecê-lo e se comprometer com ele no momento da sua admissão, assinando um documento de adesão e obediência.

12 - PODEMOS ANULAR O "STRESS"

"Stress" ou estresse significa, pressão. É resultado de um processo mental.

Enganosamente, costumamos usar o termo "Stress" ou estresse para indicar que estamos apresentando desequilíbrios orgânicos, provenientes do excesso de trabalho.

Porém, na verdade, é um processo mental, com excesso de pensamentos, sentimentos e imaginações de medos e preocupações constantes, que depois de repetido durante um bom tempo, passa a se manifestar como desequilíbrio orgânico.

As preocupações são "*ocupações mentais com algo que não aconteceu*".

As preocupações são compostas de pensamentos, sentimentos e imaginações de combate, de discórdia, de "guerra", de resistência diante das pressões "negativas" comuns, que todos nós recebemos no dia a dia da nossa vida.

Estudos sobre o comportamento humano mostram que 99% das nossas preocupações não acontecem. São desperdícios da nossa energia vital.

Está comprovado que o trabalho realizado e as ocupações não causam "stress" ou pressão e sim canalizam e aliviam as pressões.

A Sabedoria Oriental ensina, que devemos enfrentar as dificuldades da vida, imitando os bambus durante os vendavais.

Eles não quebram, como as outras árvores, porque se curvam, durante o vendaval, deixam ele passar e continuam em pé, vitoriosos.

Como as leis da física, valem também para a metafísica, sabemos que, a pressão exercida sobre alguma coisa é sempre maior, quanto maior resistência se impuser a ela.

Então, a sabedoria do vencedor está na obediência à “Lei da não resistência”. A Lei da Vitória.

Atividade Pedagógica

O treinamento da não- resistência pode facilmente anular a pressão mental, o “stress”.

É imprescindível saber, que os acontecimentos chamados “negativos” são sensores automáticos, avisando que devemos mudar alguma coisa - as nossas atitudes, o nosso modo de pensar, a nossa direção... e corrigir nossa trajetória.

Quando compreendemos a função deles, de “negativos” transformam-se em positivos e passamos a sentir gratidão por eles, pois estão procurando evitar a repetição de novos erros no caminho da nossa vida.

A não resistência, é conseguida com o treinamento, isto é, com a repetição de pensamentos e sentimentos de compreensão, de aceitação, de gratidão, pelos acontecimentos aparentemente “negativos”.

Cientistas do comportamento humano, de vários países, têm comprovado cada vez mais, a força e o poder admirável dos pensamentos de gratidão na transformação e na solução das dificuldades da vida. O interessante é que agradecendo as dificuldades, elas desaparecem.

Nos treinamentos, o Pedagogo Empresarial deve procurar tranquilizar as pessoas, mostrando que se não impusermos resistência às pressões e deixarmos que elas passem, como fazem os bambus diante dos vendavais, elas forçosamente enfraquecerão e desaparecerão diante da nossa flexibilidade.

As pressões, (o “stress”) terão mais força sobre nós, quanto mais rígidos permanecermos em relação a elas, com pensamentos e sentimentos de combate, de luta, de discórdia, de medo, de resistência.

Sem combater nem resistir contra as dificuldades, o “stress”, e as pressões são anuladas rapidamente. É mais fácil do que imaginamos. É só experimentar e treinar através da repetição, compreendendo-as, agradecendo-as e mudando a nossa trajetória.

Com treinamento contínuo, logo estaremos reagindo automaticamente diante das dificuldades e a “Lei da Não Resistência”, a “Lei da Vitória” passa a reger a nossa vida.

13 - COMUNICAÇÃO HUMANA - Relações Humanas e Relações Públicas

Relações Humanas - a comunicação entre as pessoas

O processo de comunicação entre as pessoas é um movimento de mensagens sempre em duas direções, de ida e volta. Isso significa que uma mensagem é considerada comunicada, somente quando, quem a recebe compreende claramente aquilo que está sendo emitido. Apenas emitir uma mensagem não significa que houve comunicação.

Repetindo com mais detalhes o que já foi exposto em páginas anteriores em “*Não foi isso que eu quiz dizer*”, vamos lembrar, que o processo de comunicação envolve quatro elementos:

1. O Emissor – quem emite a mensagem
2. A Mensagem - aquilo que é transmitido
3. O Receptor – quem recebe a mensagem
4. Os “Ruídos” – tudo que perturba e interfere na comunicação.

Durante a comunicação de uma mensagem, o emissor e o receptor usam:

- a linguagem verbal (palavra oral ou escrita),
- a linguagem não verbal (gestos, posições do corpo, movimentos...)
- os órgãos dos sentidos (visão, audição, olfato, tacto, paladar... com imagens, sons, odores, contatos, sabores...)

Foi a percepção da presença dos “ruídos” interferindo na comunicação entre as pessoas, que exigiu atenção especial para tudo que distorce e atrapalha a compreensão clara de uma mensagem.

Recapitulando, vamos lembrar os “ruídos” mais comuns que perturbam a comunicação e prejudicam o relacionamento humano harmonioso.

- Emoções negativas – Quando o emissor ou o receptor estão envolvidos pela agressividade, antipatia, desinteresse, tristeza, medo, preocupação, ansiedade, culpa, insegurança, ressentimentos, mágoas, auto-rejeição... a mensagem fica distorcida e contaminada por essas emoções.
- Idiomas diferentes - Quando emissor e receptor falam idiomas diferentes é necessário um excelente tradutor e interprete para que a mensagem seja comunicada claramente.
- Linguagem confusa – A comunicação não acontece quando as mensagens são emitidas com linguagem desconhecida, usando palavras difíceis ou pouco usadas, ou até com omissão ou excesso de palavras.
- Diferença de imagens e significados – Todas as palavras

que ouvimos tem para nós, uma imagem representativa de experiências vividas no passado. Até as palavras mais simples tem significados diferentes para cada pessoa. Ao emitir ou receber uma mensagem, sempre corremos o risco de encontrar esse tipo de “ruído”, porque a interpretação das palavras causa distorção da mensagem e desentendimento entre as pessoas.

- Ambiente barulhento - A emissão ou a recepção de uma mensagem oral, ou mesmo escrita, efetuada sem o silêncio necessário, frequentemente é feita com distorções.
- Sensações não verbais - São tipos de “ruídos” que aparecem durante uma comunicação, tanto no emissor como no receptor, que interferem na aceitação e credibilidade da mensagem: - a aparência desagradável das pessoas, os maus odores que sentimos, os gestos agressivos e as sensações tateis desagradáveis que percebemos, os maus sabores que experimentamos, ... são linguagens não verbais negativas que influenciam e perturbam muito a emissão e a recepção da mensagem.
- Há possibilidade de surgirem outros tipos de “ruídos” no processo de comunicação. É bom estarmos atentos.

Os cientistas da comunicação, afirmam: *“Quando a nossa mensagem não foi compreendida claramente, na realidade não houve comunicação. É preciso eliminar ao máximo os “ruídos” para que ela aconteça. Assim conseguimos entender e sermos entendidos.”*

Relações Públicas - A comunicação entre o público e a empresa.

No processo de comunicação entre a Empresa e o Público também concorrem os 4 elementos acima citados, que neste caso são:

1. O Emissor – A Empresa
2. A Mensagem - Os produtos da empresa, a imagem que o público tem da empresa, a credibilidade da empresa...
3. O Receptor – O público
4. Os “Ruídos” – Produtos de má qualidade, a falta de ética, a imagem negativa da empresa perante o público, o atendimento sem qualidade...

Os piores “ruídos” nas Relações Públicas nascem no ambiente interno desagradável de uma organização que é a causa mais forte da formação da imagem negativa da empresa perante o público: - o descontentamento e a desarmonia entre os funcionários, a displicência do dono, a disputa de liderança dos dirigentes (diretores, gerentes, chefes...), o desrespeito e o mau atendimento aos clientes (internos e externos) e fornecedores...

As pessoas que se relacionam com uma empresa, comentam os seus dissabores (ou suas satisfações), em todos os lugares que frequentam, ampliando de maneira incomensurável a imagem, negativa (ou positiva), que fazem dela.

Está evidente que as boas Relações Públicas são dependen-

tes das boas Relações Humanas.

Atividade Pedagógica - Eliminar “Ruídos”

São os “ruídos” que promovem os desentendimentos e as incompreensões no relacionamento entre as pessoas. Os estudos da ciência da Comunicação mostram várias providências que podem ser tomadas com sucesso, pelo Pedagogo Empresarial, na eliminação dos “ruídos”.

A principal conduta a ser cultivada nas Relações Humanas e nas Relações Públicas é procurar todas as possibilidades de eliminar ao máximo os “ruídos” de comunicação nos dois campos, com treinamentos usando simulação, que desenvolvam nos funcionários e dirigentes os hábitos - de perguntar quando não entendeu, - de se explicar e - fazer-se entender.

Esses treinamentos devem ter conteúdos que abordem:

- Compreensão do comportamento humano – Treinamentos com o estudo dos determinantes do comportamento humano, (as necessidades humanas e as motivações humanas), porque proporcionam a compreensão das dificuldades das pessoas com relação às suas frustrações interferindo nas suas mensagens e nos seus relacionamentos.
- Empenho na qualidade da comunicação – Com o conhecimento dos determinantes do comportamento humano, o Pedagogo Empresarial tem todas as condições de elaborar treinamentos que pratiquem a emissão de mensagens claras, que satisfaçam as necessidades e atinjam as motivações das

pessoas, evitando os “ruídos” já conhecidos e os resultados desastrosos das frustrações e incompreensões.

- Capacidade de compreensão e de perdão - Treinamentos que desenvolvem essas duas condutas “mágicas”, conseguem eliminar todos os tipos de “ruídos”. Para isso é necessário dar o conhecimento científico do poder terapêutico do perdão.

Porém, é impossível cultivarmos a compreensão e o perdão sem o conhecimento citado acima e o das necessidades e motivações das pessoas, dados pela Psicologia.

Esses conhecimentos permitem que consigamos nos colocar no lugar do outro, e sentir o sentimento do outro e só então seremos capazes de evitar os “ruídos” da comunicação nas Relações Humanas e nas Relações Públicas.

14 - A ESPIRITUALIDADE DO PENSAMENTO NAS RELAÇÕES HUMANAS

Uma coisa que nos chama atenção, até com muito espanto, é a **mudança de vida** das pessoas conhecidas que começam a freqüentar e se integrar num movimento religioso ou em

uma religião.

À medida que o nosso pensamento vai se espiritualizando, o nosso coração vai mudando, a nossa vida vai simplificando e muitas coisas, antes consideradas importantes, tornam-se sem importância e desinteressantes.

Passamos gradualmente a conhecer pessoas diferentes, ler livros diferentes, passar o tempo de maneira diferente e nossa conversa muda completamente de qualidade.

Todas essas mudanças acompanham a mudança do coração e nunca a precede.

“... as coisas antigas já passaram; eis que se fizeram novas...” II Coríntios 5-17

Descobrimos que a opinião das outras pessoas, que antes considerávamos como coisa vantajosa, parece sem nenhuma importância.

Os aplausos por nossos atos exteriores passam a ter uma força muito fraca e efêmera, porque reconhecemos que os resultados que valem a pena são aqueles obtidos na nossa consciência.

Quando espiritualizamos nosso pensamento, a nossa motivação mais forte que é o desejo de felicidade, começa a ser atingida. Por isso mudamos tanto.

Atividade Pedagógica

Hoje está muito frequente nas empresas, a realização de atividades religiosas praticadas durante , pelo menos 20 minutos, antes do expediente. São momentos de meditação sobre as verdades da natureza religiosa do ser humano que está sempre sendo atraído pelo seu Criador.

O Pedagogo Empresarial pode organizar esses momentos contendo leituras ou canções de natureza religiosa. A mudança das pessoas, para melhor, é sempre é surpreendente.

15 - A FÉ NAS RELAÇÕES HUMANAS

SEGURANÇA ÍNTIMA E CONFIANÇA

Está comprovado que há uma coincidência em todos os relacionamentos humanos. As pessoas que têm fé são as que mais progredem e conseguem grandes realizações.

Aliás, a fé é o elemento fundamental das realizações. É a energia poderosa da concretização dos nossos sonhos.

Em matéria de fé, vejam o que ensina o maior “best seller” do mundo, sobre o comportamento humano - a Bíblia.

“Ora, a fé é o firme fundamento das coisas que se esperam, e uma certeza das coisas que não se vê” Hebreus 11 -1

“Vai, e como creste te será feito”. Mateus 8-13

“Por que tens medo, homens de pouca fé?” Mateus 8-26

Existem algumas características que se repetem nas pessoas que tem fé:

- Dominam facilmente o medo. A presença do medo é sintoma da ausência de fé.
- Acreditam na onipresença de Deus, que vive nelas e elas Nele.
- Acreditam que todo o poder vem somente de Deus.
- Confiam profundamente na bondade de Deus.
- Sabem que tudo o que acontece a elas é sempre o melhor para elas.
- São convictas da disponibilidade de Deus para com elas.
- Sentem que a vida é benfazeja.

- Sentem-se felizes em todas as circunstâncias.

Vivem intimamente seguras e confiantes, tem atitudes serenas e tranquilas. Vivem com fé.

Atividade Pedagógica - Exercitando a fé

Treinamentos que ajudem os funcionários a exercitarem a fé através da imaginação, podem ser baseados na afirmação do filósofo e teólogo norte americano Emmet Fox, que dá excelente sugestão:

“É um grande erro lutar para produzir fé viva dentro de si. Isso só pode resultar em fracasso. Deve-se, isso sim, agir como se tivesse fé. Represente (na imaginação) o que você deseja que aconteça, e estará expressando fé verdadeira. Esta é a maneira certa de usar a vontade de ter fé, compreendida cientificamente”.

Todas as pessoas que experimentaram, conseguiram resultados admiráveis.

16 - A INTELIGÊNCIA NAS RELAÇÕES HUMANAS

INTELIGÊNCIA É A CAPACIDADE DE VENCER DIFICULDADES

- A Psicologia Educacional mostra com muita clareza que “não existe pessoa burra”.

As dificuldades que uma pessoa tem de aprender uma atividade ou qualquer outra coisa, estão ligadas às dificuldades daquele que deve ensiná-la.

Mesmo pessoas excepcionais com deficiência mental ou física, conseguem aprender, se usarmos técnicas adequadas para ensiná-las. A questão está apenas na qualidade e competência de quem ensina.

Maria Montessori, a primeira médica do Ocidente, a educadora revolucionária da Europa, afirmava e provava: *“Se alguém não aprendeu é porque ninguém soube ensinar”*. Seus alunos, crianças excepcionais, concorriam com crianças normais nos concursos públicos, e sempre eram aprovados. Seu método, com todo o material especial de ensino, criado por ela, é até hoje aplicado em escolas de elite e consegue, além de ensinar, refinar as atitudes e comportamentos

dos alunos.

Ensinar é Ciência e Arte.

Ciência, porque exige tecnologia fundamentada nos conhecimentos de Psicologia Educacional.

Arte, porque exige capacidade de criar nas pessoas, sensações e estados de espírito que levem a uma mudança desejável de comportamento, isto é, à aprendizagem.

Ensinar exige *amor, dedicação e entusiasmo* de quem ensina, seja onde for - no trabalho, na família, na escola - em qualquer lugar.

Ensinar é relacionamento humano sincero e emotivo.

O objetivo de qualquer ensino sempre é promover a manifestação de mudanças positivas e duradouras nas pessoas. Essas mudanças são conseguidas durante o processo de ensinar - aprender - mudar - se houver atitude interior de doação, de quem ensina.

Por isso, o resultado do ensino, que é a aprendizagem, (as mudanças) sofre influências:

- da personalidade otimista e entusiasta de quem ensina,
- do ambiente agradável e alegre do local,
- do conhecimento a respeito do assunto a ser ensinado.

Sem essas condições, as pessoas não aprendem, não por falta de inteligência, e sim porque não houve verdadeiramente ensino.

Atividade Pedagógica

O Pedagogo Empresarial, através dos treinamentos, tem o objetivo principal de melhorar a produtividade pessoal dos funcionários e da empresa. Para isso há condições insubstituíveis que favorecerão as mudanças desejáveis:

1. Deve preparar um local de treinamento que seja um ambiente com atmosfera agradável, alegre e aconchegante.
2. Deve estar consciente durante um treinamento, de que para que o ensino seja eficaz é imprescindível haver as tres atitudes interiores indispensáveis a quem ensina: amor, dedicação e entusiasmo.
3. Deve estar seguro de que aquele que irá ensinar, tem conhecimento amplo do assunto.

Experimente. Sinta a alegria e a felicidade que isso proporciona. Todos sairão ganhando.

17 - A PERSEVERANÇA NAS RELAÇÕES HUMANAS

CONSTÂNCIA E PERSISTÊNCIA

É admirável como encontramos nos relacionamentos humanos, muitas pessoas que nasceram para vencer. Parece que essas pessoas “nasceram com a estrela”, “são de muita sorte”, tudo dá certo para elas.

Porém, é sabido que quando não conseguimos encontrar explicações para as atitudes das pessoas bem sucedidas, usamos com frequência a palavra “sorte”.

Resultados de pesquisas feitas entre pessoas empreendedoras bem sucedidas, mostram a existência de algumas características, que costumamos chamar de “sorte”, e que são comuns a todas elas:

- Têm um objetivo bem definido e acreditam nele.
- Programam mentalmente a realização do objetivo em detalhes escritos.
- Imaginam continuamente o objetivo já realizado e persistem até que se realize.
- Enfrentam os obstáculos serenamente, até vencê-los.
- São disciplinadas e concentradas na constância, pros-

seguem, insistem e não desistem.

Todas essas pessoas têm consciência de que:

1. A perseverança sempre conduz a ótimos resultados.
2. Que os objetivos de alto nível se concretizam com maior rapidez, aqueles que podem “curar” as situações de mal-estar da nossa vida e da vida das pessoas e que realizam o bem-estar de todos.
3. Que a realização do objetivo não vem imediatamente.
4. Que o trabalho mental continuado é uma ação.
5. Que a fé, a convicção e a persistência na visualização do objetivo já realizado é que assegura a sua realização.
6. Que o desânimo, a indecisão e a desistência são os nossos grandes inimigos e significam ausência de fé.

Veja o que encontramos na Bíblia: - *“Não pense essa pessoa que o Senhor dará o que quer que seja a um homem que esteja dividido e indeciso em todo o seu proceder.”Tiago, 1,7-8.*

Atividade Pedagógica

Organizar treinamentos com exercícios de imaginação criativa, baseados nos ensinamento bíblicos sobre a fé.

Por ex. “*A fé é um modo de possuir desde agora o que se espera, um meio de conhecer realidades que não se vêem.*”
Hebreus 11,1

18 - O PENSAMENTO NAS RELAÇÕES HUMANAS

“**Aquilo em que você pensa, cresce**” – É um ditado oriental que resume, muito bem, a lei fundamental da mente humana.

Muitas vezes nos perguntamos porque certas pessoas têm tanto “azar” e têm tanta dificuldade de deslanchar na vida. Quando as coisas parecem que estão melhorando para elas, mais dificuldades aparecem.

A explicação científica é:- Seja bom ou mau o assunto do nosso pensamento constante faz com que a condição se acentue. É uma lei básica e totalmente abrangente dos ensinamentos psicológicos e metafísicos.

Qualquer assunto que mantemos longe da nossa mente tende a diminuir em nossa vida, porque simplesmente, tudo (até o pensamento) atrofia, quando não é usado.

Quanto mais pensarmos lembrando nas coisas boas que já tivemos, e que temos, mais coisas boas nos virão.

Quanto mais pensarmos em nossas queixas, nossas dificuldades ou nas injustiças que sofreremos, mais dificuldades teremos.

É por isso que na Bíblia encontramos o ensinamento que promove a nossa fortaleza:

*“Finalmente, irmãos, tudo o que é **verdadeiro**, tudo o que é **respeitável**, tudo o que é **justo**, tudo o que é **puro**, tudo o que é **amável**, tudo o que é de **boa fama**, ...seja isso o que ocupe o vosso pensamento”* Filipenses 4,8

Atividade Pedagógica

Organizar treinamentos com atividades que promovam a conscientização da qualidade (boa ou má) do pensamento constante das pessoas.

Exercícios que façam descobrir os vícios de pensar negativamente, de reclamar, de lamentar, de focalizar o mal...

Exercícios que ensinem a prática de relacionar todos os bens recebidos (espirituais, mentais e materiais)... para formação de hábitos positivos de reconhecimento do que é bom, de gratidão pela vida e de mudança de atitude interior.

Experimente, sinta como as coisas mudam.

19 - O PERDÃO NAS RELAÇÕES HUMANAS

O ano 2000 foi o ano do perdão.

Interessante perceber que a ausência de conhecimentos faz com que seja importante determinar um tempo especial para perdoar e pedir perdão.

Existe uma lei mental irrevogável, segundo a qual nós temos de pedir perdão e perdoar os outros se quisermos superar nossas dificuldades e fazer progresso em todos os aspectos da nossa personalidade e da nossa vida.

Os conhecimentos científicos mostram que devemos perdoar todas as ofensas, das maiores às menores, não apenas com palavras, mas em nosso coração. E devemos fazer isso por nossa própria causa, e não por causa da outra pessoa.

A Medicina atualmente reconhece a importância vital do perdão na prevenção e cura de doenças. Talvez, para nós, não seja tão claro à primeira vista, mas podemos ter certeza de que não é por acaso, que todos os grandes sábios da humanidade, até o dia de hoje, insistem muito na prática do perdão, sempre.

O ressentimento, o hábito de ficarmos lembrando repetidamente o sentimento de ofendidos, a condenação, a raiva, a vingança, são pensamentos que corroem a nossa força vital, portanto a nossa saúde.

Esses pensamentos ressentidos prendem os problemas a nós e em decorrência, criam uma força de atração de muitos outros problemas.

Atividade Pedagógica

Organizar treinamentos com exercícios de perdão - As técnicas que ensinam a perdoar, afirmam que temos que perdoar o ofensor primeiro mentalmente, até que possamos imaginá-lo em nossa mente sem nenhum sentimento negativo.

Depois disso, o perdão está realmente dado e sentiremos a reação dos efeitos benéficos, primeiramente em nossa própria pessoa e nossa própria vida.

É admirável que ao encontrarmos com o ofensor posteriormente, não sentiremos mais nada de ruim.

Experimente como o exercício e a prática do perdão aumentam a nossa força vital.

20 - A FORÇA DOS GESTOS NAS RELAÇÕES HUMANAS

A LINGUAGEM DO CORPO

Esse conhecimento é imprescindível para quem deseja harmonia nas relações com todas as pessoas...esposa, marido, filhos, secretárias, pessoal de atendimento ao cliente, assessores, diretores, chefes, vendedores, etc...

A grande maioria das pessoas ignora a existência da linguagem do corpo nas relações humanas. Ignora que os nossos corpos também falam.

Gestos e movimentos das mãos, dos braços, das pernas, comportamento do olhar, posições do corpo, etc... comunicam normalmente a verdade que as palavras não conseguem dizer.

Raramente nós temos consciência de nossos gestos e movimentos durante um relacionamento. Eles estão sempre presentes e podem estar contando uma história, enquanto nossa voz está contando outra.

Os gestos são a linguagem do inconsciente e dificilmente conseguimos controlá-los. As palavras são a linguagem do consciente e podemos ter controle sobre elas.

Os cientistas não-verbalistas são estudantes do comportamento humano, que se dedicam a estudar as atuações não-verbais dos seres humanos, durante um relacionamento, atra-

vés dos gestos e movimentos.

Para estudar a impressão forte de uma mensagem causada no receptor, esses cientistas apresentam resultados de pesquisas realizadas, que medem o impacto total causado pela mensagem, num relacionamento:

1 – Quando a mensagem é de um emissor para um grupo de pessoas:

- Na comunicação Verbal, apenas com palavras escritas – apenas **7%** de impacto.
- Na comunicação Verbal vocal, com palavras faladas, incluindo tom de voz, inflexões e outros sons - apenas **38%** de impacto
- Na comunicação Não-Verbal, com gestos e movimentos – **55%** de impacto.

2 - Quando a mensagem é de um emissor para um receptor, numa conversa frente a frente.

- Na comunicação Verbal, somente com palavras faladas - apenas **35%** de impacto.
- Na Comunicação Não-Verbal com gestos e movimentos – **65%** de impacto.

A maioria dos pesquisadores concordam em 5 resultados apresentados em seus trabalhos.

1. A comunicação verbal usando apenas palavras faladas

ou escritas, serve para transmitir informações rápidas.

2. Independente da cultura, as palavras os gestos e os movimentos sempre acontecem juntos.

3. A comunicação não verbal, com gestos e movimentos, amplia o conteúdo da mensagem verbal, harmoniza atitudes e comportamentos entre as pessoas e frequentemente consegue substituir a mensagem verbal.

4. Percebemos a mentira, quando a linguagem não-verbal do corpo, com gestos e movimentos, não está de acordo com a linguagem verbal das palavras faladas.

5. As mulheres têm habilidade para captar e decifrar sinais não verbais e possuem olho acurado para perceber e sentir mentiras, porque são mais perceptivas que os homens.

Atividade Pedagógica

Organizar treinamentos simulando situações de relacionamento, focalizando especialmente a linguagem não-verbal comparada com a linguagem verbal.

Criar cenas cotidianas que exercitem e desenvolvam a capacidade de observação dos próprios gestos durante o relacionamento com as pessoas e o significado desses gestos em relação às palavras faladas.

Observar a coerência ou incoerência das duas línguas e a possibilidade da mentira na comunicação. Palavras que di-

zem o que os gestos e movimentos contradizem.

Nesses exercícios, naturalmente se desenvolve a observação dos gestos nos outros e a interpretação que damos para eles.

Para isso, o Pedagogo Empresarial deve procurar conhecer a linguagem não-verbal do corpo, o significado dos gestos e movimentos, através de leituras ou cursos de comunicação.

Experimente os efeitos espetaculares que esses treinamentos promovem no relacionamento humano dentro da empresa e das famílias.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

- Aebli, Hans – **Prática de Ensino**; Editora Vozes; Rio de Janeiro
- Blanchard, Kenneth; Peale, Normam Vicent - **O Poder da Administração Ética**; Editora Record, Rio de Janeiro.
- Chopra, Deepack - **A Cura Quântica**; Editora Best Seller, São Paulo
- Chopra, Deepack - **As Sete Leis Espirituais do Sucesso**; Editora Best Seller, São Paulo
- Chopra, Deepack - **Mente sem fronteiras, corpo sem idade** - Editora Best Seller, São Paulo
- Ruchon, Georges - **As Transformações da Infância**; Livraria Agir Editora, Rio de Janeiro
- Jost de Moraes, Renate – **As Chaves do Inconsciente**; Agir Editora, Rio de Janeiro
- Gouvêa, Ruth – **Recreação**; Livraria Agir Editora, Rio de Janeiro
- Lenval, H. Lubienska - **Problemas da Pedagogia Religiosa**; Editora Flamboyant, São Paulo
- Lenval, H. Lubienska - **A Educação do Homem Consciente**; Editora Flamboyant, São Paulo
- Maltz, Maxwell - **A Imagem de Si Mesmo**; Editora Record, Rio de Janeiro

- Maltz, Maxwell - **Liberte sua Personalidade**; Editora Record, Rio de Janeiro
- Maltz, Maxwell – **Psicocibernética**; Editora Record, Rio de Janeiro
- Montessori, Maria - **A Criança**; Editora Nórdica Ltda, Rio de Janeiro
- Montessori, Maria - **Pedagogia Científica**; Editora Flamboyant, São Paulo
- Mouly, George J - **Psicologia Educacional**; Livraria Pioneira Editora, São Paulo
- Pease, Allan - **A Linguagem do Corpo**; Editora Record, Rio de Janeiro
- Weill, Pierre - **O Corpo Fala**; Editora Vozes, Rio de Janeiro
- Weill, Pierre - **A Criança, o Lar e a Escola**; Editora Vozes, Rio de Janeiro
- Weill, Pierre - **Relações Humanas na Família e no Trabalho**; Editora Vozes, Rio de Janeiro
- Weill, Pierre - **Sua Vida Seu Futuro**; Editora Civilização Brasileira S/A, Rio de Janeiro
- Solana, Ezequiel - **Pedagogia Generale**; Madrid
- Toben, Bob; Wolf, Fred Alan - **Espaço, Tempo e Além**; Editora Cultrix, São Paulo
- Viana, Mário Gonçalves - **Pedagogia Geral**; Lisboa