

VOCÊ É O LÍDER DA SALA

Cacilda Andrade¹ e Marcos Bonavita²

Abstract – Abordagem da aplicação dos princípios Dale Carnegie relativos ao comportamento e ao relacionamento humano para melhoria da comunicação entre aluno-professor, dentro da sala de aula. Uma rápida visão sobre o cenário atual de algumas faculdades brasileiras e o comportamento dos alunos que as freqüentam, visando a discussão destes princípios com conseqüentes resultados práticos na vivência professor-aluno. Enfatiza a questão do professor como o líder na sala de aula e o aluno como agente multiplicador.

Index Terms – Didática de ensino, Princípios Dale Carnegie, Relacionamento e Liderança professor-aluno, Comunicação eficaz na sala de aula.

Atualmente vivemos numa sociedade dinâmica, cujo cenário é influenciado pela tecnologia e pelo crescente acesso à informação, principalmente através da Internet, Jornais, Revistas, Noticiários, etc., quase de forma “on line” com os fatos e acontecimentos. Diante disto, podemos fazer uma análise mais profunda do perfil atual das Escolas Brasileiras, na preparação dos seus alunos, focando-se no nível universitário privado, com alunos freqüentadores de cursos noturnos, que enfrentam o cenário acima citado.

Do ponto de vista das escolas, instituições de ensino, o aluno é visto como um cliente, receptor de material didático em tempo e quantidade pré-definidas. As escolas investem pesadamente em recursos materiais e humanos. O MEC exige e monitora os cursos e professores, até Mestrados e Doutorados. Isto é fato, mas a questão é como propiciar o “adequado” interesse e dedicação do aluno pelo tema oferecido.

Do nosso ponto de vista, algumas escolas tendem a manter seus processos de informações de ensino e administrativos com uma dose de fluxos burocratizados, com aulas mais teóricas do que participativas. Este assunto também é citado no artigo do Jornal Administrador, “o que falta para as escolas serem competitivas” [4]. Observam-se escolas com muitos recursos, porém muitas vezes não disponíveis, ou seja, recursos de qualidade e em quantidade, porém mais parados do que utilizados, por não existir o devido planejamento operacional com suas composições e flexibilidades administrativas. Isto vem da cultura Brasileira de não possuir o hábito do “plano de longo prazo”. Como exemplo, no caso do professor necessitar algum recurso, é orientado para fazê-lo com muitos dias de antecedência. Daí se constrói um fluxo de ocupação dos recursos na prática, em vez de planejarem o uso de todos os recursos existentes ao longo do período (semestral ou anual), com isso

distribuindo esses recursos/disponibilidade entre as matérias/aulas de maior necessidade, ampliando a eficácia do uso e aumentando a abrangência a cada novo recurso adquirido. Outro exemplo pode ser o não uso de ferramentas para modelagem de fluxos de processos, que quando feito manualmente, acaba levando mais de 50 minutos da aula, sendo que com o uso do microcomputador e recursos de softwares específicos ou até mesmo um simples *power point*, poder-se-ia gastar uns 5 minutos em vez dos 50. E os alunos desenvolveriam não só o “layout” (desenho do fluxo), mas também o funcionamento em detalhes, podendo até propor melhorias para esse fluxo, ou ainda simular processos alternativos, desenvolvendo a sua criatividade, aprendendo a analisar preventivamente os desvios e variação de custos, etc. Diante disto, a questão é como estimularmos o interesse do aluno pela matéria/aula.

Já do ponto de vista dos alunos, verifica-se uma postura deles muito cômoda, influenciada pela relação custo x benefício dos cursos, até influenciando a qualidade e o reconhecimento do nível da instituição, popularmente falando. Isto é, pelo fato de estarem pagando a escola, julgam não ser preciso usar de seus próprios esforços para escrever, exercitar-se, pensar e formar seu raciocínio, concluindo o aprendizado. Por essa falta de “vontade aparente” gera uma falta de respeito com os colegas interessados em aprender e com os professores, ávidos a reparar seus conhecimentos. Atribui-se a isso, o fato de, por serem de curso noturno, virem já cansados física e mentalmente para as aulas, alguns com muito fraca formação escolar básica anterior e a acomodação dada pelo uso não adequado da tecnologia. Por exemplo, atender várias vezes o celular em aula, mesmo saindo da sala, não querendo escrever, onde recorrem a cópias reprográficas ou “copy and paste” nos trabalhos, não querendo calcular mentalmente, não sendo pontuais com os horários, não tornando eficaz o seu próprio aprendizado. Externam, com isso, uma falta de compromisso para consigo mesmo, com a sua carreira e sua formação acadêmica, conseqüentemente, correndo o grande risco de não ficarem preparados adequadamente para sua auto-sustentação, para serem grandes empreendedores e líderes no mercado de trabalho, uma selva de pedra, cada vez mais competitiva e selvagem, tornando frágil não só a ele, mas toda uma comunidade, até o País.

Mediante estes cenários, a Escola, Professores e Alunos, todos com grande responsabilidade social, devem comprometer-se em aprender, a praticar, testar, demonstrar e ensinar aos demais a comprarem as “idéias/assuntos” abordados em aula. Citamos abaixo alguns objetivos, que se

¹ Cacilda Andrade, Al. Santos, 1343 # 205, cep 01419-001, São Paulo, SP, Brazil, estrelas@uol.com.br

² Marcos Bonavita, Rua Rio Negrinho, cep 11.045-300, Guarulhos, SP, Brazil, marcos.bonavita@proework.com.br

deve sempre ter em mente, com isso criando seus próprios pilares de uma sólida base:

- 1) Ser e ter condições de auto-sustentação, de sobrevivência própria e de seus dependentes;
- 2) Serem multiplicadores, aprendendo e ensinando a gerar riquezas, não sendo somente consumidores;
- 3) Saber conviver bem com as pessoas, se relacionar formalmente (em termos de postura, diálogo, apresentação e conteúdo), com isso sendo pessoas mais solicitadas e realizadas;
- 4) Saber ouvir, selecionar e dar a devida interpretação, sabendo dosar o seu discurso;
- 5) Possuírem um diploma que seja mais que um “canudo” ou “quadro exposto”, mas que seja realmente uma “Certificação da Competência”, algo que o capacite como um profissional, permita agir por completo, seja um referencial com potencial de crescimento e desenvolvimento próprio.

Assim, sensibilizados com este cenário em que estamos em constante contato, vendo diariamente acontecer na nossa vida de profissionais com uma vasta e variada experiência no mercado industrial Brasileiro e Internacional, também em serviços de informática e consultoria de negócios, sendo orientadores e formadores de pessoas, juntamos forças, reflexões e energia para estarmos encontrando meios de enriquecer as nossas aulas e relacionamentos acadêmicos para servir de base para o futuro desses nossos alunos.

Procurando por melhores formas de comunicação e interação, com conseqüente repassagem dessas informações, fomos buscar uma referência internacional com 90 anos de tradição. Fizemos um auto-investimento em curso, no Instituto Dale Carnegie, especializado em treinamento comportamental e de relacionamento humano, onde aprendemos as técnicas, fomos treinados e colocamos em prática alguns dos princípios ensinados pelo fundador do Instituto, sua forma de aplicação e conseqüentes resultados práticos que vivenciamos com nossos alunos. Aprendemos técnicas para lidar com as pessoas, maneiras de fazer com que gostem uns dos outros, como conquistar estas pessoas a pensarem do seu modo e como ser um líder.

Achamos de extrema importância estarmos repassando esse conhecimento e experiência adquirida, testando o resultado de cada aula, onde adicionamos nossa vivência e o convívio com nossos alunos, cujos princípios já fazem parte de nossas vidas e da didática de ensino. A aplicação dos princípios de Dale Carnegie é constante, diária, e que funciona a partir do momento que os aplicamos e verificamos o retorno em nós mesmos e em quem nos cerca. Ficamos mais entusiasmados, felizes dentro e fora da sala de aula, podendo ser aplicado nas mais diferentes ocasiões e momentos de nossa vida.

A forma de externar sentimentos, sentir emoções, se explicitar, isto é a comunicação de quem fala para quem ouve, podendo ser do aluno ao professor e vice-versa. Mas é

de extrema importância que o aluno conviva com esses princípios aplicados pelo professor, pois aí se cria indiretamente o interesse pela matéria, pelo professor, pela sua própria carreira e em si mesmo, para tornar-se um ser humano mais feliz. Isto reforça que a forma de aprendizado vai além da base técnica. Precisamos estar o tempo todo atento, para o nosso inter-relacionamento e desenvolvimento pessoal, que certamente reflete positivamente em nosso estado de espírito e em nosso dedicado trabalho.

Saber lidar com as pessoas, saber relacionar-se, saber tratá-las devidamente com conseqüência obtenção do apoio do grupo envolvido, isso é a função de um líder. E qual é a função de um líder? Liderar para alcançar a melhoria contínua do trabalho e da convivência humana. A visão que temos é que o professor deva ser o líder dos seus alunos, o exemplo, um amigo, um mestre de referência, respeitar e ser respeitado, pois usando algumas posturas citadas abaixo, estaremos abordando e praticando sobre os princípios do Dale Carnegie, com isso alcançando nosso objetivo de fazer crescer o interesse do aluno pelo conteúdo aprofundado em aula:

- Devemos nos tornar pessoas mais amigáveis;
- Devemos conquistar os alunos, para o nosso modo de pensar;
- Elogiemos os alunos, de forma honesta e sincera;
- Corrijamos suas posturas e trabalhos evitando críticas e condenações;
- Nos mostremos interessados no trabalho e progresso deles;
- Sejamos bons ouvintes: parando, olhando e escutando;
- Respeitemos a opinião expressa pelo aluno, analisando tanto pelo seu ângulo, como também pelo nosso ângulo de professor;
- Orientemos objetivamente ao ponto correto, fazendo com que ele conclua a seu próprio favor, usando analogias e fatos de forma indireta.

Mas uma grande questão é como conseguir que esses temas se tornem metas e até objetivos comuns entre os professores e alunos. Com alguns exemplos desta visão inovadora e prática é que pretendemos divulgar e demonstrar a importância e a possibilidade da melhoria em nossos relacionamentos, que só agrega mais valor à nossa experiência profissional e de vida. Nossa intenção é ir além da exposição da matéria/disciplina, é com isso sensibilizar e realmente acreditando na poderosa frase “querer é poder”, transformar o inimigo em amigo, a dificuldade em facilidade, o insucesso em caso de sucesso. A idéia não é mudar as pessoas, mas sim criar um ambiente para que o aluno possa entrar, absorver e começar, ele próprio acreditando em você, no que você pensa, com isso ele mesmo se transforma. Acredite, você consegue melhorar muito o clima se você quiser e tiver as ferramentas apropriadas.

A Escola é voltada para criar conhecimento. A educação vem preparada do lar, para o bom relacionamento, para a vida, mas existem ferramentas que o Líder precisa utilizar, independentemente do seu tempo, da sua época, cujas principais podemos apontar:

- A *força da palavra* é o poder de comunicação, de convencimento, de atenção, de influência, de entendimento do ouvinte. Isto através do seu discurso enfático, dramático, imobilizador e convincente. Por exemplo, o discurso proferido por um General Romano, um Ditador, o Político, o Pastor religioso, um Pai ou o Professor;
- A *expressão corporal* é a maneira e o meio que reforça o entendimento da força da palavra, é a comunicação não verbal. Por exemplo, a postura, a vestimenta, o enfiamento, os gestos e os movimentos físicos realizados para atrair a atenção do ouvinte;
- O *entusiasmo* dentro de si, que é a energia interna contaminando aos ouvintes com alto poder de convencimento. É o próprio querer algo. Usar a força da palavra e da expressão corporal para externar um sentimento em que você primeiramente acredita e com isso poder vencer aos demais. Por exemplo, um discurso seu, normal, mas que ao final as pessoas pedem mais, que continue como no fim de uma excelente apresentação de um show ou de uma peça teatral;
- O *conhecimento da matéria* é o explicar com o naturalismo de quem conhece o assunto, tornando realmente fácil o entendimento. Usando de analogias sobre fatos “comuns e conhecidos”. Por exemplo, uma aula de algum assunto difícil, chato, que o professor use de “artifícios ou analogias diretas e indiretas”, com exemplos da realidade popular para fixar e absorver o conhecimento.

Todas essas competências reunidas em uma só pessoa nos levam ao professor ideal, um líder. E o que é ser um Líder ou um Facilitador? Melhor ainda, que tal ser um “Líder facilitador”? Já que ser um Líder é saber relacionar-se com outras pessoas, fazendo com que elas lhe sigam e realizem os seus desejos, ser um Facilitador é proporcionar os meios para a solução ou que o aprendizado de um determinado assunto seja alcançado, então ser um Líder facilitador é ter atitudes, comportamentos e comunicação que estimule ao aluno, e com isso consiga um ótimo relacionamento, promovendo a inspiração para que ele alcance sua meta e você o seu objetivo como Líder. Neste caso, é fazer com que os outros saibam fazer, saibam multiplicar e com isto estejam se tornando pessoas melhores, para si próprios e para a sociedade, comprovando a eficácia do aprendizado em sua escola.

Para transformarmos a categoria de professor comum, para um professor líder-facilitador, mostramos abaixo os princípios Dale Carnegie e situações em que mais utilizamos no nosso ambiente acadêmico [1], [2] e [3]:

1) Ao chegar nas salas de aulas, entre sorrindo sempre...comece de maneira amistosa, com empatia, e de forma sincera, refaça sempre um novo contato com os alunos. Por exemplo, ao entrar de cara fechada ou de mau humor, os alunos percebem e até perguntam se houve alguma coisa, já ficam de “pê atrás”, o que provoca o atraso do início do interesse pela aula.

Princípio Dale Carnegie: “Sorria”.

2) Elimine a crítica ao falar, com isso a pessoa ficará menos ressentida, menos acuada com algum comentário, pois o que ao aluno soa negativo, o faz perder pelo interesse pela aula. Por exemplo, “o aluno diz: Não acho nada na Internet”, ao invés de dizer que ele está fazendo algo de errado, inverta e enfatize o positivo. Diga: “Troque de ferramenta de busca, seja persistente, procure por outras palavras-chaves, filtros auxiliares, etc”.

Princípio Dale Carnegie: “CCQ = Não critique, não condene, não se queixe”.

3)Aprecie honesta e sinceramente, fazendo o aluno sentir-se importante, elevando sua auto-estima, pois quando ela se expõe ao comentar ou apresentar algo, se sentirá mais seguro de si. Mesmo que o trabalho não tenha sido do agrado do professor, mantenha o elogio e cite os pontos a melhorar. Elogie verdadeiramente os menores progressos, as respostas e a participação voluntária.

Princípio Dale Carnegie: “Aprecie honesta e sinceramente”.

4)Crie o desejo na outra pessoa em querer concluir ou participar, mas sem obrigá-la. Pois o desejo em querer fazer/participar, são sentimentos que estão ocultos dentro dela.

Princípio Dale Carnegie: “Desperte veementemente o desejo nos demais”.

5)Seja um bom ouvinte. Ao ouvirmos “algo inadequado”, de pronto tendemos a corrigir, sem esperar e entender aonde o aluno quer chegar. Queremos que a nossa visão “correta” seja entendida, aceita e que a outra pessoa concorde de pronto. Mas, precisamos parar, ouvir mais e entender pelo outro lado, tenha paciência, com isso podemos mudar nossa opinião quando o aluno concluir seu pensamento.

Princípio Dale Carnegie: “Seja um bom ouvinte”, “Pare, Olhe, Escute”.

6)Use exemplos do dia-a-dia e casos práticos, analogias de temas vividos ou em evidência no momento, para que se correlacione com o tema em questão e desperte a curiosidade dos alunos.

Princípio Dale Carnegie: “Fale de coisas que interessem à outra pessoa”.

7) Nunca diga ou corrija o aluno, dizendo “você está enganado” ou “você está errado”, respeite a opinião dos outros. Esclareça, dando exemplos de forma indireta, mostrando ao aluno a forma correta que deveria ter utilizado. E se estiver o professor enganado, reconheça o seu erro imediatamente.

Princípio Dale Carnegie: “Se está enganado, reconheça o seu erro rápida e energicamente”.

8) Somente o comprometimento real pode promover o entendimento, portanto crie uma situação positiva questionando-o indiretamente, de forma que o aluno responda “sim” ao quanto for solicitado ou referenciado pelo professor. Use analogias e exemplos simples de forma a obter esse sim.

Princípio Dale Carnegie: “Consiga que a outra pessoa diga sim, sim, imediatamente”.

9) Ao explicar algum tema, use da técnica de dramatização para aumentar a aderência do tema na mente dos alunos. Crie situações de analogia ou cenários extremamente opostos à situação normal, exagere muitas vezes. Por exemplo, ao explicar uma situação de pouco interesse coletivo, subi em cima da cadeira, e com isso trouxe os desinteressados a ouvir o que eu dizia, prestando mais atenção.

Princípio Dale Carnegie: “Dramatize as suas idéias”.

10) Testar-se ou mostrar-se competente perante os demais cria um clima de competição e de desafio, que o ser humano adora. Portanto faça desafios possíveis e mensuráveis ao provocar os alunos, e que permita a participação de todos.

Princípio Dale Carnegie: “Lance um desafio”.

11) Quando quiser que os alunos obedeçam, evite dar ordens diretas, faça perguntas que os envolvam na direção do assunto que deseja explicar, com isso a atenção do aluno questionado e dos outros ao redor se prendem na resposta a ser dada, criando a expectativa quanto à resposta e ao próximo questionamento, tornando a classe mais atenta.

Princípio Dale Carnegie: “Faça perguntas em vez de dar ordens diretas”.

BIOGRAFIA

Carnegie, Dale (1888 - 1955) Escritor, orador; nascido em Maryville, Mo. direcionado à arte de falar em público desde os dez anos. Carnegie ao sair da faculdade, trabalhou como vendedor para a "Armorur and company" por dois anos e meio. Mudou-se para Nova Iorque em 1911 a fim de estudar na Academia Americana de Artes Dramáticas. Após ter representado alguns papéis, teve o bom senso de abandonar a carreira de ator e decidiu que daria aulas de oratória em escolas noturnas. Assim, Carnegie teria os dias livres para ler livros, preparar palestras, escrever romances e contos já

que seu desejo era "de viver para escrever e escrever para viver". Sua primeira palestra foi na Young Men's Christian Associations (ACM) no dia 22 de outubro de 1912. Num curto período de tempo Carnegie já estava desenvolvendo o seu próprio curso, e escrevendo panfletos que seriam publicados como livros, pois não havia na época materiais didáticos já publicados. Depois de ter servido no exército na Primeira Guerra Mundial, ele conduziu o "tour" das palestras de Lowell Thomas. Em seguida, conduziu o seu próprio "tour" a fim de promover suas idéias acerca do sucesso através da oratória. No início dos anos 30, era conhecido por seus livros e por um programa de rádio, quando publicou o Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas (1930), ganhando sucesso imediato e tornando-se dos maiores best-sellers de todos os tempos. Esse fato foi o suficiente para ele se tornar um orador e um escritor: começou a ter colunas em jornais. Criou o Instituto Dale Carnegie® em 1912, com o objetivo de preparar as pessoas para falar em público, caracterizando respeito, confiabilidade, comunicação e organização que transcenderam no tempo, línguas e culturas dos países. É destinado a desenvolver a Comunicação Eficaz e Relações Humanas, com filiais em todo o mundo; viveu para ver o dia em que o seu nome se tornaria virtualmente sinônimo de tudo o que ele promoveu. Atualmente são mais de 4 milhões de pessoas graduadas pelo treinamento e milhões de livros de cada título seu já lido [1].

CONCLUSÃO

Existe uma lei, fundamental para o relacionamento humano. E, se você respeitar esta lei, conquistará muitos amigos e felicidade. Procure sempre fazer as outras pessoas se sentirem importantes - seja sincero. “Ser importante é o desejo mais profundo do ser humano. É o que nos torna diferentes dos outros animais. Sorria, seja um bom ouvinte e encoraje as pessoas a falarem sobre si mesmas.” Dale Carnegie

Um general, chefe, pai, professor, aluno ou simples ouvinte será que devem somente dar ou cumprir ordens? Ensinar cegamente a fazer! Quantos Pais e Mestres já não falaram que aprenderam com seus erros ou com seus filhos e alunos. Portanto tudo isso tem relação com a participação do aluno nas aulas, com sua transparência e honestidade na troca de experiências, que certamente o professor deveria propiciar ao aluno, facilitando e abrindo sua mente. Portanto, tudo isto tem relação com a participação, transparência e honestidade que devem ter professores líderes de sucesso e com isso teremos bons alunos, seres humanos melhores, verdadeiros multiplicadores, isto é, excelentes futuros professores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

March 16 - 19, 2003, São Paulo, BRAZIL

3rd International Conference on Engineering and Computer Education

[1] CARNEGIE, D, “Como evitar preocupações e começar a viver”, 36ª ed., 2002.

[2] CARNEGIE, D, “Como fazer amigos & influenciar pessoas”, 50ª ed., 2002.

[3] CARNEGIE, D, “Como falar em público e influenciar pessoas no mundo dos negócios”, 37ª ed., 2001.

[4] “O que falta para as escolas serem competitivas ”, *Administrador Profissional Journal*, october/2002, XXV year, no. 196, pp 10-11.