



Seção: RELATO
DE EXPERIÊNCIA

Endereço para

Correspondência:

Universidade Federal
do Ceará
Departamento de
Ciências da
Informação

Email:

[mgiovannaguedes@
gmail.com](mailto:mgiovannaguedes@gmail.com)

ORCID: 0000-0002-
2690-3350

**RELATO DE EXPERIÊNCIA NO CAMPO DE
PESQUISA: análise do planejamento e aplicação de
uma ação informacional**

**REPORT OF EXPERIENCE IN THE FIELD OF
RESEARCH: analysis of the planning and application
of an informational action**

**RELATO DE EXPERIENCIA EN EL CAMPO DE
INVESTIGACIÓN: análisis de la planificación y
aplicación de una acción informacional**

Maria Giovanna Guedes Farias

Profa Dra do Departamento de Ciências da
Informação/UFC

RESUMO: Trata da trajetória de atuação do pesquisador no campo de pesquisa empírica, visando mostrar como foi construída e aplicada uma ação de informação, a partir do desejo e necessidade de moradores de uma comunidade urbana, os quais desejavam uma preparação para o mercado de trabalho. O objetivo é apresentar a caracterização da amostra, o olhar do pesquisador e os fluxos de comunicação delineados ao aplicar esta ação, além dos recursos didáticos utilizados. Ressalta-se que esta comunicação é um recorte dos resultados de pesquisa de uma tese de doutorado em Ciência da Informação. O percurso metodológico para construção e capacitação foi inspirado pela teoria de aprendizagem e de processamento de informação de Gagné (1980), e durante a aplicação utilizou-se o diário de campo para anotar todas as impressões e expressões dos moradores participantes da ação. Os resultados demonstram que em um ambiente complexo como uma comunidade é preciso respeitar e entender a cultura do outro. Conclui-se que levar instrumentos prontos a serem utilizados nesta realidade e tentar moldar os seres que a compõem, não permitiria coletar a riqueza de informações que podem ser coletadas, observar comportamentos e posturas. Além disso, é fundamental trabalhar com base em um processo de ensino-aprendizagem pautado em uma educação progressista, não autoritária, dialógica e interacionista.

Palavras-chave: Ação de informação. Capacitação. Comunidade. Campo de pesquisa. Fluxos de comunicação.

ABSTRACT: It deals with the research trajectory of the researcher in the field of empirical research, aiming to show how an information action was built and applied, based on the desire and need of residents of an urban community, who wanted to prepare for the job market. The objective is to present the characterization of the sample, the researcher's look and the communication flows outlined in applying this action, in addition to the didactic resources used. It is noteworthy that this communication is a cut of the research results of a doctoral thesis in Information Science. The methodological course for building training was inspired by the theory of learning and information processing of Gagné (1980), and during the application used the field diary to record all the impressions and expressions of the residents participating in the action. The results demonstrate that in a complex environment as a community it is necessary to respect and understand each other's culture. It is concluded that bringing ready-made instruments to be used in this reality and trying to shape the beings that compose it, would not allow collecting the wealth of information that can be collected, observing behaviors and postures. In addition, it is fundamental to work based on a teaching-learning process based on a progressive, non-authoritarian, dialogical and interactionist education.

Keywords: Information action. Training. Community. Research field. Communication flows.

RESUMEN: Trata de la trayectoria de actuación del investigador en el campo de investigación empírica, buscando mostrar cómo fue construida y aplicada una acción de información, a partir del deseo y necesidad de moradores de una comunidad urbana, los cuales deseaban una preparación para el mercado de trabajo. El objetivo es presentar la caracterización de la muestra, la mirada del investigador y los flujos de comunicación delineados al aplicar esta acción, además de los recursos didácticos utilizados. Se resalta que esta comunicación es un recorte de los resultados de investigación de una tesis de doctorado en Ciencia de la Información. El recorrido metodológico para construcción capacitación fue inspirado por la teoría de aprendizaje y de procesamiento de información de Gagné (1980), y durante la aplicación utilizó -se el diario de campo para anotar todas las impresiones y expresiones de los habitantes participantes de la acción. Los resultados demuestran que en un ambiente complejo como una comunidad hay que respetar y entender la cultura del otro. Se concluye que llevar instrumentos listos a ser utilizados en esta realidad e intentar moldear a los seres que la componen, no permitiría recoger la riqueza de informaciones que pueden ser recogidas, observar comportamientos y posturas. Además, es fundamental trabajar con base en un proceso de enseñanza-aprendizaje pautado en una educación progresista, no autoritaria, dialógica e interaccionista.

Palabras Clave: Acción de información. Entrenamiento. Comunidad. Campo de búsqueda. Flujos de comunicación.

1 INTRODUÇÃO

Apresentar dados coletados e interpretá-los configura-se como uma tarefa que exige do pesquisador muito empenho, no sentido de compreender o que está subentendido nas expressões, nas emoções transmitidas por sujeitos de uma pesquisa ao serem entrevistados, ao participarem de dinâmicas de um grupo focal ou de qualquer outra técnica de coleta de dados.

Esta reflexão conduziu a produção desta comunicação visando expor os caminhos percorridos para realização de uma pesquisa empírica, trazendo a caracterização da amostra, a aplicação de uma ação de informação (capacitação), o olhar do pesquisador e os fluxos de comunicação delineados na aplicação desta ação, cuja temática foi escolhida a partir de uma necessidade refletida e explicitada por esses sujeitos, moradores de uma comunidade, os quais desejavam uma preparação para o mercado de trabalho.

Destarte, sentiu-se a necessidade, a partir da experiência dentro do campo de pesquisa, de elaborar conteúdos para uma capacitação promovida para os moradores da comunidade escolhida, focados na realidade que os cerca, localizando as possíveis brechas onde o instrutor da capacitação e o pesquisador pudessem fazer o diferencial, visando que os sujeitos se apropriassem das informações e internalizassem o aprendizado, para externá-lo no momento em que para eles fosse necessário, a exemplo de uma entrevista de trabalho.

No decorrer desta comunicação, expõe-se ainda como a amostra está caracterizada e de que forma o próprio campo de pesquisa definiu os participantes da capacitação, a partir das características daquela realidade. Também se evidencia os recursos didáticos utilizados na montagem da capacitação e qual o impacto causado durante esta ação. Enfatiza-se ainda que, antes de aplicar a capacitação, analisou-se o perfil dos interessados, por meio de entrevistas, com o objetivo de direcionar o conteúdo e a metodologia, tomando como base o conhecimento prévio dos participantes, com a preocupação com os aspectos cognitivos e sociais dos sujeitos, no intuito de possibilitar

para eles o desenvolvimento de competências para acessar e usar criticamente a informação.

Ressalta-se que este artigo é recorte de uma tese de doutorado em Ciência da Informação, a qual objetivou analisar o processo de produção, implementação e avaliação de um modelo de mediação da informação, com vistas a oferecer subsídios teórico-metodológicos para promoção do protagonismo social em moradores de uma comunidade urbana.

2 TRAJETÓRIA DA CAPACITAÇÃO

A forma de pensar a trajetória da capacitação foi inspirada na teoria de aprendizagem e de processamento de informação de Gagné (1980, p. 14), a qual preconiza que os processos que precisamos compreender, a fim de “explicar o fenômeno da aprendizagem, são os que realizam determinados tipos de transformação de ‘insumos’ para ‘exsumos’ [produto, output], em uma forma um tanto análoga às operações de um computador”, a exemplo de quando alguém está em um momento de aprendizagem, o estímulo físico dos sentidos transforma-se em “mensagens” neurais, as quais passam por outras transformações no sistema nervoso, a fim de serem armazenadas e lembradas. Ainda conforme o autor, “a informação lembrada é novamente transformada em ainda outros tipos de ‘mensagens’, as quais controlam a ação dos músculos. O resultado é um discurso ou outros tipos de movimento que indicam que o desempenho foi aprendido”. Gagné explica que estas “formas diferentes de transformação são chamadas processos de aprendizagem”, e se constituem no que ocorre dentro da nossa cabeça.

Aplicando a esta pesquisa, no contexto da capacitação, o *input* representa o anterior à aplicação, ou seja, todo o planejamento seguido para a realização da capacitação, que tem como componentes as teorias fundamentadoras do método utilizado na montagem da capacitação, na preparação do instrutor, na escolha e na aplicação do conteúdo. Tudo para que a informação chegasse aos receptores (participantes) a fim de ser registrada, e conduzida até a memória de curta ou longa

duração dos moradores, ou seja, o objetivo foi de mediar o conteúdo aplicado durante a capacitação de tal forma que pudesse ser processado pelos receptores - uma ação que ocorre internamente no sujeito, e que permite a aprendizagem acontecer nas redes neurais dos indivíduos, ou melhor, na “zona de desenvolvimento proximal”, que conforme Vygotsky (1991) é a região em que o aluno está pronto para aprender.

Já o *output* evidencia a etapa das respostas dos participantes durante o grupo focal, bem como o desempenho em uma dinâmica de grupo, onde foi possível observar, se o que foi disseminado na aula teórica havia sido processado, se ocorreu o aprendizado, pois só a partir do que é externado pelos indivíduos em determinadas situações (a exemplo de uma dinâmica de grupo), se pode inferir, se houve ou não aprendizagem.

Para chegar a tal inferência, adotou-se o seguinte percurso para a coleta de dados: inicialmente realizamos uma entrevista pré-capacitação, com objetivo de compreender qual o nível de conhecimento dos participantes em relação à temática. O segundo momento de coleta de dados ocorreu durante a capacitação, momento em que foram registradas as informações no diário de campo. A última etapa também contou com o diário de campo, e aconteceu durante a dinâmica de grupo, que foi seguida pelo grupo focal. Essa dinâmica simulou uma entrevista de trabalho, e a partir da atuação de cada morador como candidato a uma vaga, foi sendo enfatizado o que havia sido apreendido durante a capacitação, o que permitiu compreender o quanto os participantes haviam absorvido do que fora disseminado.

Durante o grupo focal, utilizou-se um roteiro de entrevista direcionado a entender a opinião dos participantes quanto ao conteúdo, metodologia e formato da capacitação. É preciso ressaltar que a ministrante da capacitação denominada “preparatório para entrevista de emprego”, é graduada em Administração e tem experiência na área de seleção e recrutamento de pessoal. Ocorreram vários encontros entre a pesquisadora e a instrutora com objetivo de montar a apresentação, decidir os recursos didáticos utilizados, a dinâmica de grupo e a forma de interação diante do perfil dos participantes. Observa-se ainda que essa capacitação é um dos elementos que constituem o modelo de mediação da informação elaborado na referida tese, e ela se constitui como um dos

possíveis formatos de produção de capacitação, podendo ser desenvolvida em outras comunidades.

3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA: um relato da realidade do campo de pesquisa

A capacitação para entrevista de trabalho foi realizada dentro da Comunidade, na sede da Associação de Moradores, em uma data previamente pensada junto à Associação e divulgada três semanas antes de acontecer. Essa divulgação se deu por meio da entrega de panfletos e da propaganda boca a boca, a forma que demonstra ser a mais efetiva naquele contexto e é realizada pela líder comunitária.

Ao atuar em um contexto de uma comunidade, deve-se sempre pensar que o número de pessoas que se dizem interessadas em participar de uma atividade, pode ser bem menor do que aqueles que efetivamente participam. A experiência de quase seis anos dentro da comunidade proporcionou a pesquisadora esse entendimento. Dentro da Associação de Moradores o ideal é que não se ultrapasse 30 pessoas, por questões de espaço e de falta de ventilação adequada. Esse foi o número aproximado de pessoas que haviam demonstrado interesse em participar da capacitação.

No momento da realização da entrevista pré-capacitação, dez pessoas confirmaram que efetivamente participariam deste momento de aprendizagem. São moradores que atuam diretamente com a líder comunitária, se constituindo como os mais ativos dentro da comunidade, com idade entre 14 e 61 anos, todas mulheres, demonstrando mais uma vez a liderança feminina no contexto das comunidades. Algumas delas criam os filhos sozinhas e trabalham como diaristas para manter a casa, mas estão a procura de oportunidades melhores. No decorrer do texto, entrevistados foram denominados de E1 a E10. Outras participantes da capacitação são estudantes, nunca trabalharam e procuram o primeiro emprego, por isso buscam se preparar para o momento da primeira entrevista.

Conversou-se com alguns moradores que disseram querer participar da capacitação, mas não podiam. Uma senhora contou que pelo fato de ter cinco filhos e do marido ser muito ciumento, ela não poderia sair de casa, pois como ele costuma beber,

se ele voltar e ela não estiver em casa ou souber que ela havia saído, ela teria muitos problemas. A mesma situação foi contada por outras mulheres. Em outros casos, ouviu-se o seguinte questionamento: “Mas a senhora vai me dá um emprego depois do curso? O que eu vou ganhar?”

Explicou-se que se tratava de uma oportunidade para que os participantes dessa capacitação pudessem se preparar, para o momento da entrevista de trabalho, pois muitas pessoas perdem vagas por não saberem se comportar diante de um recrutador. Apesar de toda a explicação a respeito da importância de se preparar para as futuras vagas, algumas respostas foram de “não tenho interesse, não tenho tempo”, o que demonstrou a prevalência de um caráter imediatista de obtenção de oportunidades.

Essa postura, além de ter sido percebida ao longo do mestrado, cuja pesquisa foi realizada na mesma comunidade, também era assunto de reuniões entre a pesquisadora e a líder comunitária, que sempre esboçava que era preciso uma mudança de mentalidade nos moradores. Esse é um processo longo e demorado, que deve ser feito permanentemente com diversos tipos de ações. De acordo com ela, quando as pessoas começarem a ver as ações dando certo na vida de outros moradores, elas começarão a se interessar e a querer participar.

Ao contrário dessa situação explanada acima, os moradores participantes da capacitação se mostraram muito interessados, principalmente as jovens, que sonham em se tornarem “adolescentes e jovens aprendizes” de diversas instituições. Esse grupo assumiu junto à líder comunitária um papel de disseminadores do que foi aprendido durante a capacitação, e todos os recursos empregados foram disponibilizados para que eles possam utilizá-los na comunidade.

Inferiu-se que o pesquisador não pode julgar as posturas dos moradores que desejaram algo em troca para poder participar da capacitação, é preciso compreender, que na realidade, na qual elas vivem há o predomínio da privação cultural, o que segundo Varela e Barbosa (2009) impede o desenvolvimento cognitivo e afetivo adequado e reduz o grau de modificabilidade e flexibilidade mental. Para Belmonte (2007), a privação cultural refere-se à carência de pessoas adultas para realizar a transmissão da cultura e

dos valores dentro de um grupo, bem como da manipulação e da dominação imposta de forma velada por vários segmentos da sociedade fundamentalmente capitalista.

Varela e Barbosa (2009) explicam que o baixo funcionamento cognitivo, o fraco rendimento informacional ou a desqualificação de alguns segmentos populacionais da sociedade, como por exemplo, grupos étnicos ou grupos potencialmente excluídos, não são, segundo Feuerstein, sinônimos de uma cultura inferior.

As autoras esclarecem que é possível que a cultura de um povo seja rica economicamente, e sua capacidade informacional, contudo, seja muito baixa, com altas percentagens de insucesso e múltiplas dificuldades de aprendizagem, provocando problemas de inadaptação social. Nesse contexto, é fundamental a figura do mediador para contextualizar culturalmente as informações, estimulando os indivíduos do seu grupo, provocando-os a despertar, criando situações para colocar em prática a interação social mobilizadora. Enfim, atuando para modificar a estrutura mental, cognitiva dos sujeitos.

Essas características do campo de pesquisa demonstram a riqueza e a complexidade em se atuar nessa realidade. O pesquisador precisa estar preparado para a diversidade de opiniões, para respostas ousadas e arreadas, chocantes e ríspidas, mas ao mesmo tempo se depara com amabilidade, com interesse e vontade de crescimento, com a sabedoria e as palavras de motivação.

Diferentemente de uma pesquisa que ocorre em um ambiente escolar, instituição ou em uma empresa, onde a pesquisa pode ser realizada no horário em que as pessoas realmente devem estar naquele espaço, no caso de uma comunidade os moradores devem se deslocar de suas casas até a associação, absorverem conhecimento e acreditarem na perspectiva de mudança de suas vidas. Ao final, o importante é compreender que, as pessoas que participaram da capacitação estavam realmente interessadas em aprender e em transmitir esse conhecimento para outros moradores.

4 RECURSOS DIDÁTICOS UTILIZADOS NA CAPACITAÇÃO

A capacitação “preparatório para entrevista de trabalho” foi ministrada através do método expositivo, com possibilidade de intervenções por parte dos alunos, de acordo com a seguinte estrutura: apresentação do conteúdo programático e objetivos de aprendizagem; exposição dialógica do conteúdo; síntese do conteúdo abordado; e solicitação de atividade de avaliação do aprendizado.

Durante a montagem, refletiu-se quais os recursos didáticos que poderiam ser utilizados para promover a aprendizagem e não cair no método tradicionalista de ensino, mas sim atendendo aos pressupostos de aprendizagem progressista e construtivista de Freire (1989) e Piaget (1974). Produziu-se uma apresentação em slides projetada em *power point*, com uma linguagem adequada ao contexto e com tiras humorísticas e vídeos.

Para Alves, Pereira e Cabral (2013, p. 423), a utilização das tiras humorísticas no meio educacional escolar tem uma função social e educacional, e são riquíssimas em intertextualidade, permitindo que o aluno raciocine e analise o que é subentendido nas mesmas. Conforme os autores, os gêneros textuais, como as tiras humorísticas, devem ser considerados pelos professores como aliados na fixação e compreensão de conteúdos, por meio das perspectivas interdisciplinares, pois podem proporcionar “[...] aos alunos um desenvolvimento efetivo não só com relação a conteúdos escolares, mas também com assuntos que envolvem a sociedade na qual estão inseridos.”

As tirinhas fazem parte, segundo Vargas e Magalhães (2011), de um hipergênero denominado quadrinhos que agrega outros gêneros, a exemplo dos cartuns e charges. De acordo com os autores, as tirinhas são compostas um ou mais quadrinhos no formato retangular, vertical ou horizontal, o desfecho é inesperado, os textos e diálogos são curtos, e usam recursos como balões, metáforas visuais e tem como principal característica o humor.

Durante a capacitação na Comunidade apresentou-se duas tirinhas, uma tira retrata uma empregadora que estava conversando com sua secretária do lar no seu primeiro dia de trabalho. No diálogo, a empregadora informava à secretária as tarefas a serem cumpridas no decorrer do dia, e a primeira era para informar que a família acordava às 7h e tomavam café às 7h15, ou seja, a secretária deveria ter posto a mesa

com o café da manhã antes desse horário. Entretanto, a secretária não compreendeu a mensagem e respondeu o seguinte: “Não precisa se preocupar comigo patroa, eu só acordo às 9h”.

Ao lerem essa charge, os participantes da capacitação não contiveram o riso. A pesquisadora e a instrutora interagiram com os participantes perguntando qual a interpretação dessa charge. **E2** respondeu que: “Essa mulher é muito sem noção, vai ser demitida no primeiro dia de trabalho”, na interpretação de **E2**, a secretária não havia compreendido o que a empregadora havia explicado o que estava subentendido ou talvez ela não quisesse entender. Já **E5** justificou que a falta de iniciativa da funcionária pode levá-la à demissão e à dificuldade em conseguir outros trabalhos. As reações dos participantes indicaram que eles conseguiram absorver as características, desejadas pelas empresas e necessárias para compor o perfil de um candidato, citadas por **E7**, como, iniciativa, disposição, atenção e responsabilidade.

A outra tirinha representava uma entrevista de trabalho em um escritório, os dois homens estava sentados um em frente ao outro e o recrutador disse: “Neste teste é preciso ter raciocínio rápido”, o candidato respondeu: “O que o senhor disse?”, a resposta foi: “Eu disse que está dispensado”. A reação dos participantes em relação a essa tirinha não foi de risos, mas de reflexão, alguns demonstraram ter pena do candidato, que nem ao menos teve tempo de expor suas qualidades, já foi eliminado por não prestar atenção no entrevistador.

Outros participantes disseram que o candidato foi para a entrevista despreparado e isso não pode acontecer. As reações dos moradores diante das duas tirinhas demonstram que eles conseguiram internalizar o conhecimento disseminado pelo instrutor no início da capacitação. Nesse contexto, pode-se afirmar que as tirinhas, assim como as charges e os cartuns, configuram-se como ferramentas pedagógicas interessantes, pois estimulam a imaginação dos alunos possibilitando que novos conhecimentos sejam assimilados.

É importante ressaltar que a tirinha com humor foi a que mais chamou atenção dos alunos e gerou mais comentários, opiniões quanto ao comportamento que deve ser

adotado em uma entrevista, ou seja, demonstra ter sido mais eficaz no processo de aprendizagem. O mesmo ocorreu com os vídeos apresentados.

No primeiro vídeo, o apresentador era um especialista em recrutamento e deu várias dicas de como se comportar em uma entrevista de emprego; todos os alunos assistiram atentos. **E5** disse que tudo que a instrutora havia falado, estava neste vídeo também. No segundo vídeo, que tem um apelo emocional forte, um garoto vê uma árvore caída na rua e não consegue passar com sua bicicleta, e todo mundo desvia do caminho ou fica parado olhando, mas não fazem nada. Esse garoto tem a iniciativa de sozinho tentar erguer a árvore com toda sua força, ao ver isso, as demais pessoas sentem-se comovidas e o ajudam.

Ao final do segundo vídeo, era possível perceber as expressões de um misto de alegria e de paz no rosto de alguns participantes, eles começaram a relatar que é preciso ajudar os outros e ser solidário sempre, e que não importa o tamanho do problema é preciso enfrentar. Dessa forma, o vídeo também se caracteriza como recurso de mediação pedagógica e juntamente com as tirinhas, se tornam um complemento da parte textual ajudando na interação, socialização, despertar dos sentidos, das emoções e da imaginação. Isso ocorre porque, segundo Gagné (1980), os veículos auditivos e visuais são úteis ao instrutor para adaptar o ensino às necessidades individuais dos estudantes.

Foram utilizadas ainda algumas imagens de vestimentas consideradas corretas e incorretas para a maioria das entrevistas, e explicou-se que há exceções, por exemplo, para quem trabalha em agências de publicidade, onde o visual pode ser mais informal. Além das tirinhas e dos vídeos, e do conteúdo neles apresentados, os seguintes temas foram abordados durante a capacitação:

- a) **antes da entrevista** – neste tópico tratou-se, entre outros assuntos, do que é necessário antes de participar do momento da entrevista, como o candidato deve se preparar, a exemplo de obter o maior número possível de informações a respeito da empresa que deseja trabalhar, bem como está familiarizado e preparado para as perguntas sobre o que está escrito no currículo;

- b) **a entrevista** – apresentou-se o que deve e o que não deve ser feito e dito durante uma entrevista, a exemplo de nunca falar mal de ex-empregador, não mentir e não usar os antigos clichês de mostrar as qualidades como sendo defeitos;
- c) **vestimenta** – esse tópico abordou a forma como os participantes de entrevista de trabalho devem se vestir, e até mesmo de quem já está trabalhando, mas deve sempre prestar atenção nas vestimentas, na maquiagem e no perfume, tudo deve estar equilibrado, sem excessos;
- d) **currículo** – mostrou-se exemplos de currículos e montamos juntos com os participantes os modelos de currículos mais aceitos, além disso, esclareceu-se cada item do currículo enfatizando o que não deve faltar. Ademais, o que está escrito no currículo deve ser comprovado;
- e) **o perfil do profissional que as empresas buscam** – transmitiu-se para os participantes da capacitação as principais características que os selecionadores de profissionais procuram nos candidatos, a exemplo, da forma como aquele candidato constrói as relações interpessoais, se ele transmite confiança e se é uma pessoa responsável. Também abordou-se que as empresas e os empregadores simulam situações para testar os candidatos e até mesmo quem já está empregado, como deixar dinheiro espalhado pela casa ou escritório para perceber se o funcionário irá ou não pegá-lo;
- f) **referências pessoais** – falou-se do cuidado que se deve ter ao indicar pessoas para serem suas referências, pois pode-se indicar um vizinho ou algum ex-patrão que não ficaram com boa impressão do candidato, e quando a empresa levantar informações poderá ouvir relatos que denigram a imagem de quem poderia ser um futuro funcionário;
- g) **onde procurar** – o foco foi mostrar onde se pode procurar trabalho, a exemplo de classificados de jornais, Sistema Nacional de Empregos e de agências de trabalho, nesse último caso, fez-se um alerta de não pagar as taxas, antecipadamente cobradas por estas agências para procurarem vagas para os candidatos.

Como última atividade foi realizada uma dinâmica de grupo, mas antes de iniciá-la, perguntou-se aos participantes, o que cada um havia escrito em um pedaço de papel entregue antes de começar a capacitação. Nesse papel deveria estar escrito o que cada um gostaria de ser, de se tornar, de fazer da vida. Um a um, os participantes leram seus sonhos, seus desejos. Estavam todos sentados em formato de círculo. Uns com muita timidez, outros com orgulho da profissão escolhida. Aos poucos a timidez foi dando lugar à interação e assim, iniciou-se a dinâmica de grupo, que simulou uma entrevista de trabalho a partir da atuação de cada morador como candidato a uma vaga; paulatinamente foi sendo enfatizado o que havia sido apreendido durante a parte teórica da capacitação, o que permitiu compreender o quanto os participantes haviam absorvido do que fora disseminado.

Durante a dinâmica, a vaga, para a qual, os participantes se candidatavam ficticiamente, era relacionada a cada profissão esboçada inicialmente por eles. Naquele momento, os moradores foram analisados como se fossem candidatos reais a uma vaga e seguimos os seguintes itens de avaliação: vestimenta, modo de falar, de se comportar; além disso, foi perguntado o motivo pelo qual eles estavam participando daquela seleção de trabalho, e porque a empresa deveria contratá-los. Cada um respondeu à sua maneira. A instrutora foi observando as falas e confrontando com o que foi abordado na capacitação. Na sequência procedeu-se com o grupo focal, que objetivou ouvir dos participantes, a opinião deles em relação ao conteúdo e a forma de aplicação da capacitação, e a utilização dos conhecimentos adquiridos.

Para isso, os questionamentos foram direcionados para os seguintes aspectos: a capacitação atingiu suas expectativas, foi da forma como esperavam, o que não foi contemplado e o que gostariam que tivesse sido exposto, de que forma pretendem utilizar o conhecimento adquirido, e quais as fontes de informação utilizadas anteriormente para buscar a informação desejada. As falas e as anotações coletadas durante o grupo focal foram utilizadas nas próximas subseções, que tratam da interpretação e análise dos dados, bem como dos fluxos de comunicação ocorridos na exposição teórica e na dinâmica de grupo.

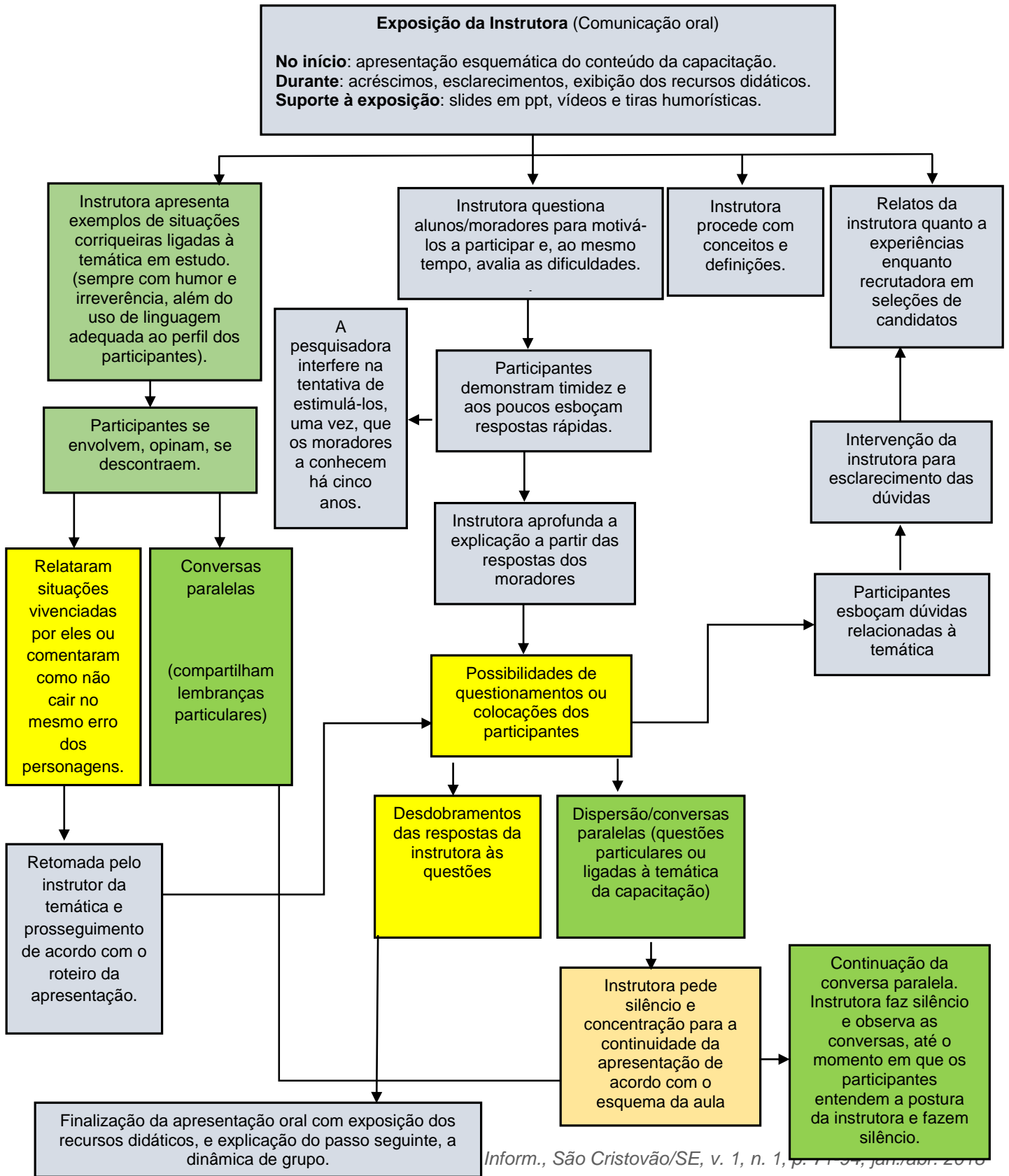
5 O OLHAR DO PESQUISADOR E OS FLUXOS DE COMUNICAÇÃO

A partir da observação e das anotações no diário de campo foi possível enxergar um universo diverso daquele visto por quem está envolvido na execução de tarefas - no caso desta pesquisa - de quem estava ministrando a capacitação. A pesquisadora, mesmo intervindo em alguns momentos, quando realmente necessários, pode observar de que forma se deu o fluxo de comunicação durante a apresentação/exposição teórica, e também no decorrer da dinâmica de grupo.

As figuras elaboradas a partir desses dados, provenientes do diário de campo, estão repletas de cores que simbolizam os tipos de ações comunicacionais realizadas, a saber: o azul caracteriza o momento em que ocorre atenção concentrada dos participantes; o verde representa a dispersão dos participantes com conversas paralelas; o roxo é utilizado para marcar um momento ainda mais intenso de dispersão, a partir do qual a instrutora teve de assumir uma postura firme para que a concentração e o silêncio retornassem; a cor laranja foi usada para apresentar os momentos de descontração e interação do grupo, e o amarelo mostrou a possibilidade de crescimento do debate, um maior envolvimento dos participantes na capacitação.

Evidencia-se os dois fluxos de comunicação e as ações realizadas no cerne de cada um, as conexões e os sujeitos que as promoveram, quais sejam: a pesquisadora, a instrutora e os participantes (moradores da comunidade). O **fluxo de comunicação na apresentação** da capacitação, o momento teórico, no qual a instrutora seguiu o plano de aula, está representado na Figura 1, assim como os recursos didáticos utilizados: uma apresentação em *power point*, tiras humorísticas e vídeos relacionados à temática. Esses suportes, como descrito na subseção anterior, permitiram a interação e a facilidade na aprendizagem dos participantes.

Figura 1 – Fluxo de comunicação na apresentação



- Atenção concentrada dos participantes
- Grande dispersão, instrutora assume postura firme
- Dispersão com conversas paralelas
- Momento de descontração e interação
- Possibilidade de crescimento do debate

Fonte: Adaptado de Gomes (2006).

Ao iniciar a capacitação, a instrutora explicou o roteiro a ser seguido durante a apresentação, procurando esclarecer rapidamente o que cada tópico significava, e ainda tratou da importância daquela temática para a vida dos participantes, dando ênfase a definição de ‘preparar-se para uma entrevista de trabalho’. A postura inicial da instrutora foi de acolhimento, de abertura e de procurar interagir com o grupo, deixando-os à vontade para fazer colocações e indagações.

Nesse momento, percebemos a relevância da preparação anterior de um instrutor, de quem vai mediar tal atividade. Ele precisa entender que é preciso respeitar a comunidade, o grupo participante, sabendo ouvir, demonstrar humildade, ser tolerante e flexível, utilizar linguagem acessível de acordo com o perfil desse grupo, além de entender que a ordem para apresentação por ele estabelecida poderá ser desconstruída, e isso não pode ser motivo de desestabilidade emocional do instrutor. Em razão disto, a pesquisadora procurou uma instrutora com experiência na área da temática abordada, bem como com atuação em trabalhos voluntários em comunidades.

A postura da instrutora foi ressaltada por **E1** durante o grupo focal, ao declarar que: “Para trabalhar em comunidade, a pessoa precisa saber fazer, ser atenciosa e entender o jeito do povo.” Essa é mais uma confirmação da importância de se respeitar a realidade e o ambiente onde se irá atuar. Em relação ao formato e a metodologia utilizada na exposição oral da capacitação, **E10** afirmou que: “[...] eu achei massa o jeito como ela explicou pra[sic] nós ... e o conteúdo foi uma surpresa para mim, muito bom. Do jeito que ela explica fica fácil pra[sic] a gente aprender.”

Percebe-se que não apenas o respeito ao outro se faz necessário nesse contexto, mas também a aproximação ao universo dele, a adaptação da metodologia a ser utilizada, trabalhando com e para os sujeitos da pesquisa, tendo o cuidado de não querer moldá-los, não levando instrumentos prontos, nos quais os protagonistas devem se encaixar.

No fluxo de comunicação, exibido na figura acima, observa-se as conexões e os desdobramentos de cada etapa, como as informações circulam, que vínculos elas estabelecem, possibilitando uma reflexão até mesmo de como se dá o processo de aprendizagem. Os momentos de atenção concentrada do grupo, representados pela cor

azul, ocorreram quando a instrutora procedeu com questionamentos direcionados ao conteúdo exposto, a fim de estimular os alunos a participarem, uma forma de motivação, de promover a interação.

Ao mesmo tempo, esse foi um momento propício para avaliar as dificuldades dos sujeitos, pois os mesmos demonstraram timidez, promovida, talvez pela probabilidade de falarem algo que os constrangesse perante o grupo. Nessa oportunidade, a pesquisadora percebeu que era indicado interferir na tentativa de estimular os moradores, já que eles a conhecem há mais de cinco anos e estão habituados com sua presença na comunidade.

Falou-se para eles, que poderiam considerar aquele ambiente como de plena aprendizagem, onde todos aprendem em comunhão e se respeitam, não importasse o que fosse dito. Esse momento foi lembrado no grupo focal por **E5**, que afirmou o seguinte: “A gente já conhece a pesquisadora, ela sempre vem aqui, para nós ela é sempre aberta, conversa com todo mundo. Então quando ela falou com a gente naquele momento foi importante para a gente não ter vergonha né[sic].”

Por meio dessa interferência ocorreram as primeiras respostas, esboçadas de forma rápida e algumas vezes monossilábicas, mas aos poucos a timidez estava sendo superada até o momento no grupo focal, em que alguns estavam muito falantes. Na sequência, a instrutora aprofundou as explicações a partir das respostas dos moradores dando continuidade a exposição oral, procedendo com conceitos e definições, seguindo o roteiro esquemático.

Para ilustrar esses conceitos, a instrutora relatou sua experiência enquanto recrutadora em seleções de candidatos. Ela apresentou exemplos de situações corriqueiras, representadas pela cor laranja, ocorridas durante essas seleções e, para isso, a instrutora utilizou do humor e da linguagem irreverente. Um momento de descontração e interação, muitos risos e envolvimento dos participantes. Essas exemplificações se caracterizam como um suporte à disseminação do conhecimento, e até mesmo, como facilitadores no processo de ensino-aprendizagem.

Tal comportamento também foi verificado ao serem exibidas as tiras humorísticas, onde se pode compreender que esses momentos de descontração, também podem se

tornar momentos de dispersão, como mostra o bloco verde, onde as conversas paralelas predominam, onde há o compartilhamento de lembranças particulares, de algum familiar ou amigo que viveu aquela situação apresentada. Ao mesmo tempo, foi também um momento, ilustrado na cor amarela, no qual a instrutora provocou os participantes para que eles relatassem experiências pessoais, se as tivessem, ou opinassem sobre o que fazer para não cair no mesmo erro dos personagens das tirinhas. Após esses dois momentos de conversas paralelas e de relatos de experiências, a instrutora retomou a exposição oral e deu prosseguimento de acordo com o roteiro da apresentação.

Essa retomada permitiu, a partir dos relatos dos moradores, aprofundar ainda mais o conteúdo da aula, e no seu prosseguimento houve alguns questionamentos e colocações do grupo, alguns participantes esboçaram suas dúvidas e a instrutora entrevistou esclarecendo-as. Esses momentos de exemplificação de situações e de questionamentos do grupo promoveram desdobramentos das respostas da instrutora às questões, bem como novas dispersões e conversas paralelas ligadas ou não a temática.

Para retomar a atenção à aula, a instrutora pediu silêncio e concentração para dar continuidade à apresentação oral, mas naquele momento, representado pela cor roxa, a dispersão era de um grau maior do que a anterior, e dessa forma, a instrutora adotou outra postura, dessa vez, ela ficou parada e em silêncio, até que, um por um, os participantes perceberam a situação e ficaram em silêncio também. **E6** durante o grupo focal lembrou essa situação e disse que gostou da postura da instrutora, pois de outra forma, a conversa iria perdurar. “Se a professora não tivesse feito aquilo, a gente ia conversar até cansar [risos].”

As explicações, interferências, dispersões, expansão do debate e desdobramentos prosseguiram até o final da apresentação oral. Ao final corrobora-se com Gomes (2006), de que nessas práticas de disseminação do conhecimento, do compartilhamento de experiências, prevalecem momentos de maior atenção concentrada na recepção por parte dos alunos, bem como as fases de dispersão a partir das exemplificações promovidas pelo instrutor, pela exibição das tiras, por exemplo. Esses dois momentos foram detectados na tese de doutorado de Gomes (2006), que expressou

como sendo duas vertentes no fluxo de comunicação: a comunicação sob atenção concentrada e a comunicação sob atenção dispersiva.

Na vertente de comunicação sob atenção concentrada, a instrutora durante a exposição oral da capacitação procedeu com conceitos, expondo o conteúdo e relatando experiências enquanto recrutadora. Os alunos atentos iniciaram aos poucos questionamentos e colocações. Na vertente da comunicação sob atenção dispersiva, como explica Gomes (2006), cresce o envolvimento dos participantes, entretanto, surgem conversas paralelas, desconcentração e risos, o que pode favorecer a compreensão e reduzir a tensão dos participantes. As experiências e exemplos podem ajudar no debate e no surgimento de lembranças de experiências semelhantes vivenciadas pelos componentes do grupo.

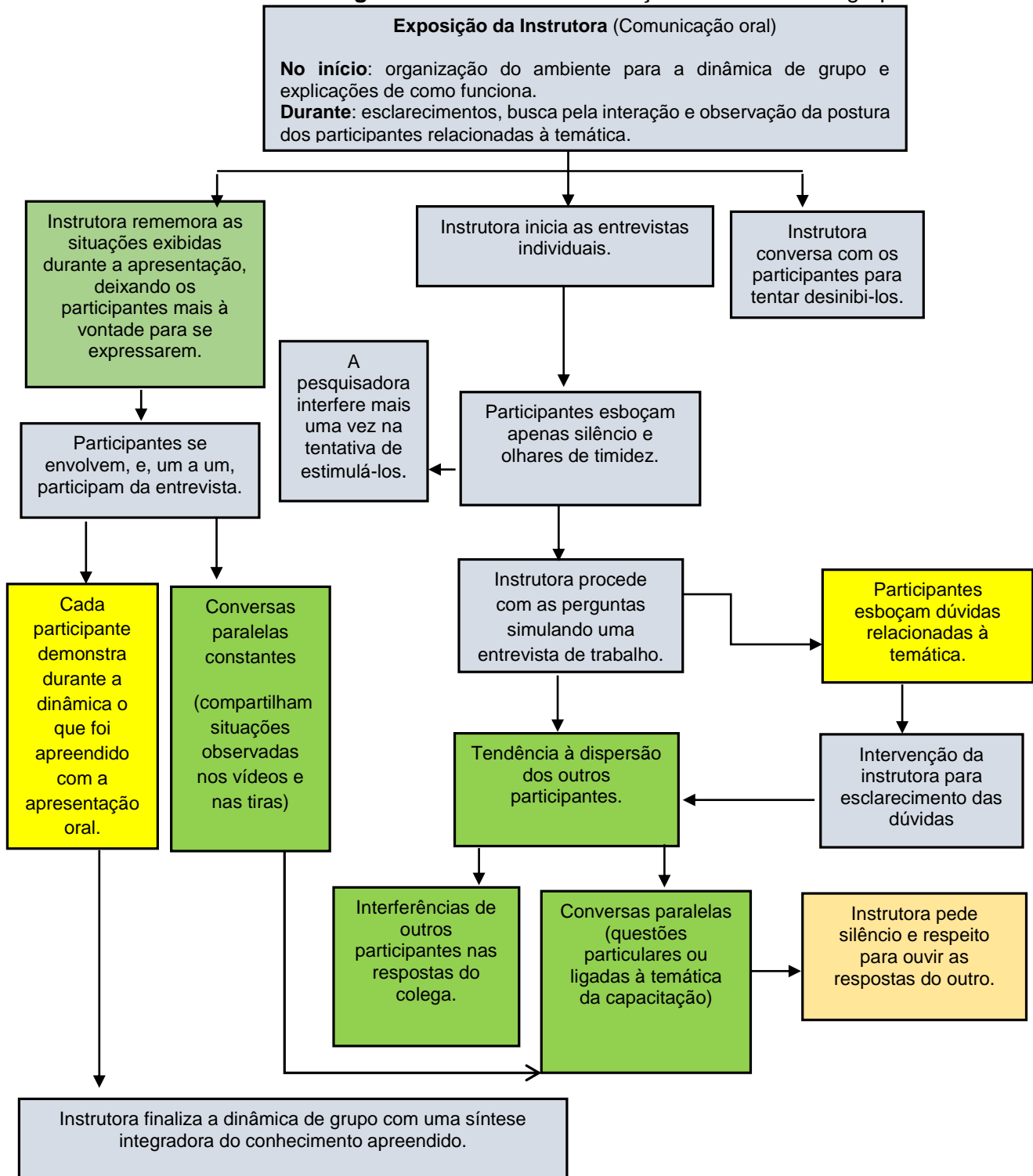
Observou-se no fluxo de comunicação, que é realmente necessário intercalar momentos de muita concentração e atenção, com os de descontração, mesmo que estes levem a conversas paralelas, ou seja, à dispersão, que também é uma forma do sujeito interagir com o mundo. Como afirma Piaget (1973), o conhecimento está ligado à ação internalizada e mentalmente realizada, e para que ele ocorra o processo de aprendizagem deve dá toda ênfase na atividade do próprio sujeito, isto é, nas ações e experiências acumuladas. Ao final é possível verificar que para construir o conhecimento, as duas vertentes de fluxo de comunicação são necessárias no processo de ensino-aprendizagem.

A Figura 2 representa o **fluxo de comunicação na dinâmica de grupo** e segue o mesmo padrão de cores da Figura 1 para representar as ações de comunicação ocorridas durante a dinâmica, na qual também aconteceram momentos de atenção concentrada, de conversas paralelas, de possibilidade de crescimento do debate, de grande dispersão e de descontração.

As dinâmicas de grupo permitem a utilização da imaginação, se constituindo em um espaço, no qual é possível rememorar o que foi aprendido durante a exposição oral, promovendo dessa forma, a internalização do conhecimento. Podem promover ainda a integração e interação do grupo, estimulando a criatividade, descontração e o lado crítico dos participantes. Concorda-se com Freire (1987, p. 26) quando ele ressalta que o “[...]”

educador democrático não pode negar-se o dever de, na sua prática docente, reforçar a capacidade crítica do educando, sua curiosidade, sua insubmissão.” Como a trajetória da montagem da capacitação foi realizada com base nas teorias de Freire e Piaget, de uma educação progressista e dialógica, visualizou-se a dinâmica de grupo exatamente como esse reforço na prática docente durante a capacitação aplicada à comunidade.

Figura 2 – Fluxo de comunicação na dinâmica de grupo



- Atenção concentrada dos participantes
- Grande dispersão, instrutora assume postura firme
- Dispersão com conversas paralelas
- Momento de descontração e interação
- Possibilidade de crescimento do debate

Assim como na exposição oral, na dinâmica de grupo a instrutora adotou uma postura de colaborar nas discussões dos participantes, e procurou também, contribuir para a construção do conhecimento, indicando possíveis caminhos a serem seguidos no tocante à temática em pauta. Antes de iniciar a simulação de entrevistas, durante a qual, cada participante foi interpelado pela instrutora, foi organizado uma estrutura na sala, em formato de círculo para melhor interação dos participantes, esse mesmo círculo permaneceu durante o grupo focal. Também foi explicado o motivo da realização da dinâmica e como ela funcionaria.

É preciso ressaltar que, houve algumas interferências provenientes de moradores que passavam em frente à Associação - local onde se realizou a capacitação - e ficavam nas janelas observando o que estava ocorrendo, olhares curiosos, atentos e intimidadores. Percebeu-se que esse é um momento, no qual o pesquisador deve-se manter concentrado na realização da tarefa e procurar não se intimidar, por isso, convidaram-se as pessoas que observaram a entrar e participar, mas a resposta foi negativa.

O fluxo de comunicação durante a dinâmica de grupo ocorreu da seguinte forma: a instrutora pediu para que alguém se colocasse como voluntário para iniciar as entrevistas individuais, nesse momento, o silêncio predominou e não houve candidatos. A pesquisadora novamente interviu na tentativa de que a timidez fosse vencida, explicando que aquele era a oportunidade de todos aprenderem e de errarem, ou seja, era realmente o lugar onde eles poderiam errar sem prejuízos, já que em uma entrevista de trabalho o erro poderia levar a não contratação. A instrutora também interviu, enfatizando a fala da pesquisadora e rememorando situações apresentadas na exposição oral.

Essas interferências surtiram efeito e começaram as entrevistas individuais. As perguntas tiveram como foco o motivo que levou o candidato a se inscrever para aquela vaga, quais as competências que ele tem para atuar naquela função, quais os defeitos, etc. Esse foi o momento, no qual a instrutora pode, a partir das respostas, perceber o que havia sido apreendido da exposição oral e procurar interagir ainda mais com o participante, ao perguntar após a entrevista, se as respostas que ele havia dado estavam

de acordo com o que foi apresentado durante a aula. As respostas foram anotadas pela pesquisadora e pela instrutora, e foram discutidas posteriormente com o grupo reforçando a aprendizagem do conteúdo propagado.

Do mesmo modo, que houve momentos de concentração, surgiram instantes de distração e conversas paralelas, cada vez que a instrutora falava de algum caso ocorrido durante os recrutamentos que ela participou, bem como dos mostrados na apresentação oral. Além disso, alguns participantes sorriram quando uma colega expressou o desejo de se tornar bombeira, a instrutora entrevistou de forma enérgica, mas humanizada, explicando que devemos respeitar os sonhos e desejos do outro, para não frustrá-los com nossa reação. Após a fala da instrutora, um momento de silêncio tomou conta da sala. Um silêncio que pode demonstrar reflexão ou vergonha pelo constrangimento causado à colega. Para retomar a discussão, a instrutora iniciou a conversa para que todos voltassem a se concentrar.

As entrevistas seguiram dessa forma, com momento de atenção, concentração e de distração, de conversas paralelas, e da intervenção da instrutora, algumas vezes, com uma postura enérgica. Com a finalização das entrevistas, houve um momento de verificar os “deslizes” cometidos em relação à exposição de cada candidato à vaga fictícia. **E10**, por exemplo, apresentou uma postura inadequada, ela explicou que havia esquecido: “Eu esqueci que não devemos sentar com as pernas abertas, como se a gente estivesse no sofá de casa.”

Já **E6** havia dito que o maior defeito é ser muito organizada. A instrutora explicou que isso não é defeito e que as empresas detectam que se trata de uma estratégia do candidato para exaltar-se. Isso em vez de ser algo positivo, pode tornar-se um fator negativo para o candidato. **E8** interferiu e disse: “Professora a gente deve falar que não gosta muito de ler, mas que vamos melhorar, e que a gente não pratica esporte, né[sic] isso?” A instrutora respondeu positivamente e **E8** demonstrou alegria em perceber que havia entendido bem as explicações.

De modo geral, percebeu-se que as informações foram apreendidas pelos participantes, pois conseguiram responder as perguntas do entrevistador e reconheceram depois alguns erros cometidos. Há ainda muita timidez, o que impede que

eles se expressem melhor. Alguns disseram que precisam aprender a falar melhor, porque têm medo de falar besteira. **E1** contou que para ela o que realmente falta são: “[...] palavras bonitas, não tenho vergonha de falar, mas queria saber falar melhor. Essa juventude aqui tem tudo para fazer a coisa certa.” Foi explicado que apenas com leitura e dedicação, elas podem se sair melhor nas entrevistas e podem praticar em casa em frente a um espelho, por exemplo. Ao final procedeu-se com uma síntese integradora do conhecimento apreendido.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa experiência demonstrou que, em um ambiente complexo como uma comunidade é preciso respeitar e entender a cultura do outro. Isso leva a entender que levar instrumentos prontos a serem utilizados nesta realidade e tentar moldar os seres que a compõem, não permitiria coletar a riqueza de informações que podem ser coletadas, observar comportamentos e posturas. Ademais, é preciso compreender que mesmo ao aplicar cursos, que têm procedimentos utilizados em escolas ou empresas, em uma comunidade esses procedimentos precisam ser adaptados para aquele contexto.

Por isso, a trajetória de planejamento da capacitação foi conduzida por teorias cognitivas, valorizando os hábitos e a cultura local, priorizando abordagens pautadas em uma visão ampla e abrangente decorrente de perspectivas múltiplas, em detrimento de uma visão tecnocrática e economicista com base numa construção imperativa e centralizada.

Na condução deste momento de aprendizagem, um instrutor foi preparado pela pesquisadora, a qual atuou como mediadora durante toda a pesquisa de campo, consciente das posturas e características que o mediador deve ter em um movimento de construção cultural, em um esforço em direção à alteridade. Ademais, destaca-se as competências consideradas como fundamentais em mediadores/pesquisadores/instrutores/profissionais da informação para atuar em contextos semelhantes ao desta investigação, tais como: afetividade, sensibilidade,

flexibilidade, disponibilidade e interesse, organização, domínio dos repertórios, domínios das tecnologias e demais recursos informacionais.

Ao promover uma ação de cunho informacional e educativo na comunidade, tanto o instrutor quanto o pesquisador também aprenderam, devido à intencionalidade e reciprocidade - essências da mediação -, ou seja, ao promover o aprendizado na perspectiva dialógica de ambos os lados haviam sujeitos e uma troca de experiências ao tentar codificar e decodificar informações, disseminar conhecimentos usando mediação, signos, palavras e significados empregados naquele momento de aprendizagem.

Foi possível ainda observar durante a exposição oral e a dinâmica de grupo, que é preciso haver os momentos de descontração alternados com os momentos de atenção concentrada. Isso faz parte do processo de ensino-aprendizagem pautado em uma educação progressista, não autoritária, dialógica e interacionista.

REFERÊNCIAS

ALVES, T. L. B.; PEREIRA, S. S.; CABRAL, L. N. A utilização de charges e tiras humorísticas como recurso didático-pedagógico mobilizador no processo de ensino-aprendizagem da Geografia. **Educação**, Santa Maria, v. 38, n. 2, p. 417-432, maio/ago. 2013.

BELMONTE, L. T. **El professor mediador del aprendizaje**. Chile: Arrayán Editores S. A., 2007.

FREIRE, P. **Educação e mudança**. 12. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1989.

_____. **Pedagogia do oprimido**. 27. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GAGNÉ, R. M. **Princípios Essenciais da Aprendizagem para o Ensino**. Tradução Rute Vivian Angelo. Porto Alegre: Ed. Globo, 1980.

GOMES, H. **Práticas pedagógicas e espaços informacionais da universidade: possibilidades de integração na construção do espaço crítico**. 2006. 371f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006.

PIAGET, J. **Aprendizagem e conhecimento**. Tradução Equipe da Livraria Freitas Bastos. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1974.

_____. **Biologia e conhecimento**: ensaio sobre as relações entre as regulações orgânicas e os processos cognoscitivos. Tradução de Francisco M. Guimarães. Petrópolis: Vozes, 1973.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. A. Acesso ao conhecimento, mediação e multirreferencialidade. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, p. 187-203, 2009.

VARGAS, S. L.; MAGALHÃES, L. M. O gênero tirinhas: uma proposta de sequência didática. **Educ. foco**, Juiz de Fora, v. 16, n. 1, p. 119-143, mar./ago. 2011.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.