

GERENTE: Conheça o Processo de Aprendizagem de Seus Colaboradores

Estudiosos do assunto vêm afirmando que a Aprendizagem pode ser conceituada de várias maneiras, mas para nosso propósito consideraremos apenas três definições: (A) "o conhecimento adquirido através de estudo sistemático"; (B) "o ato ou processo de adquirir conhecimento ou habilidade"; e (C) "a modificação de comportamento através da interação com o meio ambiente". Daí podemos imaginar que no processo de aprendizagem existem duas categorias: - os "conhecimentos" e "habilidades" dos seres humanos, os quais podem ser adquiridos empiricamente ou através da sua própria experiência de vida. Mas, outros pesquisadores afirmam que a "aprendizagem" é o ato ou o processo de "adquirir", e, para tal, o aprendiz deveria se expor a esse processo. Assim, pode-se concluir que a aprendizagem é um processo ativo que significa adquirir conhecimentos e habilidades, sendo muito mais do que apenas ficar exposto a algo. Aprendizagem implica mudança para melhor - modificação de comportamento, aquisição de conhecimentos, habilidades. Portanto, um processo ativo efetuado por meio do próprio esforço do treinando. Isso nos permite afirmar que "aprendizagem" é o processo de adquirir conhecimentos, habilidades e atitudes.

Tipos de Aprendizagem

Pode-se dizer que existem 3 tipos de aprendizagem:

- A aquisição de conhecimentos: onde o treinando adquire idéias, princípios, conceitos ou fatos;
- A aquisição de habilidades (ou experiência): pode significar a obtenção de habilidades físicas ou mentais como hábitos específicos ou maneiras de fazer as coisas - por exemplo.
- A aquisição de atitudes: onde o treinando adquire novos interesses, novas idéias e avaliações. É evidente que os três tipos estão relacionados e aparecem mesmo quando o treinamento tem por objetivo apenas 1 (um) tipo de aprendizagem. Por exemplo, o instrutor está treinando um representante de vendas visando melhorar suas habilidades na abordagem ao cliente. Mas, pelo simples fato de melhorar - logo nesse particular, ocorrerá simultaneamente modificação em seu entendimento, atitudes e conhecimentos. Diante disso, poderíamos supor que um bem estruturado programa de treinamento para novos representantes, seria tudo o que eles necessitariam para suas carreiras. Entretanto, a eficaz capacitação decorre diretamente de um programa de treinamento contínua e constante. A necessidade do treinamento contínuo e constante para um representante de vendas - por exemplo - decorre não apenas da adição de novos produtos e linha de comercialização das empresas ou da inclusão ou modificação de técnicas e técnicas de vendas, mas principalmente porque o representante, ao atingir certo nível de sucesso o vendedor tende a relaxar. Embora essa reação seja da natureza humana, sua causa é o que alguns denominam de "ferrugem mental". Isso não é característica exclusiva de vendedores, mas de todos aqueles que param no tempo e no espaço, sem se preocuparem com um constante esquema de auto desenvolvimento, única forma de obtenção - e manutenção - de capacitação eficaz. Como a Aprendizagem

Obtida

Pesquisadores do comportamento humano afirmam que o aprendizado pode ser obtido através dos 5 (cinco) sentidos - visão, audição, paladar, olfato e tato. Por meio desses sentidos que as impressões que resultam em aprendizagem são registradas na memória. Portanto, é de extrema importância que o gerente (agindo como Instrutor) apresente todo e qualquer assunto de forma tal que fortes impressões fiquem gravadas na mente dos treinandos, por meio da escolha adequada do método de ensino, em relação aos temas. Se classificarmos os sentidos em ordem de importância para o alcance e a compreensão de impressões, idéias e temas teremos os seguintes percentuais, em função da assimilação de um assunto:

 - Visão - 75 %
 - Audição - 13 %
 - Tato - 6 %
 - Olfato - 6 %
 - Paladar - 6 %

Isso significa que a visão e a audição respondem por 88 % da assimilação dos assuntos apresentados, donde se percebe a importância da utilização de recursos audiovisuais adequados para a obtenção de melhores resultados. Embora os 2 (dois) últimos sentidos sejam geralmente de menor importância na transmissão de impressões relevantes na aprendizagem, podem ser muito necessários em algumas áreas. Por exemplo, um bombeiro pode usar o sentido do olfato para localizar o fogo e um provador de café, utiliza o imprescindível do seu paladar. No planejamento de qualquer atividade de treinamento, o Gerente (agindo como Instrutor) deve ter em mente que os sentidos são os canais pelos quais os treinandos serão estimulados e, através deles, absorverão os temas ministrados e criarão respostas que conduzam à aquisição de novos conhecimentos, habilidades ou atitudes. Além disso, quanto maior o número de sentidos envolvidos, tanto maior será a assimilação da aprendizagem.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comercio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o

curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complemento pedagógico. Contatos: jcss_sc@click21.com.br; (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>;

Source: <http://www.artigopt.com>