



## A facilitação de treinamentos online: hoje e no futuro que já chegou

Por Univoz Consultoria e Desenvolvimento de Pessoas.

**E**m tempos de pandemia somos obrigados a parar para refletir sobre questões que em situação normal não refletiríamos. A educação e os modos pelos quais se dá o processo de ensino e aprendizagem é uma dessas questões. Embora, o tema Ensino a Distância já vinha sendo discutido com excelentes reflexões, atualmente nossa preocupação se dá em todas as instâncias:

- Aulas online substituem as salas de aula do ensino fundamental e médio?
- Plataformas conseguem graduar um universitário em sua completude?
- As organizações conseguirão atingir a tríade de seus objetivos de um treinamento para seus colaboradores: capacitar, integrar e motivar no online?

Em todas as instâncias pairam reflexões com análises positivas e também percepção sobre os deficits que ficam pelo caminho. É o que temos para hoje, mas cabe entender o que será desse novo futuro normal. Então, vamos pensar no movimento que estamos fazendo nas organizações, vivendo uma generalização da educação a distância, como forma possível de ampliarmos nosso conhecimento e aprender nesse momento, o que requer acreditar que é possível, mas com algum cuidado.

[www.univoz.com.br](http://www.univoz.com.br)

Inúmeras *lives*, *webinários*, e diversas novas ferramentas organizacionais estão sendo implantadas para disseminar conhecimento. São válidas, excelentes estratégias, mas substituem as presenciais?

É só partir da pergunta: qual o objetivo de um treinamento para colaboradores? Diriam rapidamente: capacitar tecnicamente, atualizar conhecimentos, transformar comportamentos. Se bem utilizada, as ferramentas de educação digital conseguem atingir esses objetivos.

Mas o treinamento vai além. Ele traz uma quebra na rotina de ficarmos em nossos computadores e mesas de trabalho, transporta para ambientes interativos e criativos, promove integração, relacionamento interpessoal, conhecimento mútuo; amplia a observação do eu e do outro quando em grupo. Pelo menos os nossos treinamentos tem objetivos subjacentes que vão além do tema trabalhado.

Então, nosso olhar precisa ser ampliado na elaboração do aprendizado online. O primeiro ponto de atenção vai para o facilitador atual e o papel importante que desempenha na aprendizagem nas interações síncronas.

O principal papel do facilitador é o de promover o diálogo em ambiente de treinamento, e é por meio desse diálogo que são construídos os conhecimentos. Um dos princípios dessa facilitação permeada pelo diálogo é a interação que se dá pelo contato verbal e não verbal, pelo observar os participantes e se observar na interação com eles, acompanhar ritmos e modulá-los de acordo com o pulsar de cada participantes e deles todos como um grupo, além da questão do olho no olho através da qual o facilitador convida os participantes a trazerem suas contribuições. É nesse cenário que se apresenta o desafio para os dias atuais:

- Como promover essa interação no ambiente virtual?
- Como proporcionar a interação do “olho no olho” que aquece a dinâmica e aproxima cada ator deste processo?

Trazer isso para o consciente é essencial nos recursos de educação digital. Não teremos a proximidade física, o olhar direto, mas podemos e devemos usar recursos para compensar essas ausências para que treinamentos síncronos não acabem se tornando uma comunicação de mão única, algo que não cabe nas visões contemporâneas de ensino e aprendizado de adultos.

É hora do facilitador se reinventar, quebrar paradigmas tradicionais da educação e usar recursos de trocas de experiências, dinâmicas criativas com plataformas flexíveis. Como propôs Paulo Freire, importante educador brasileiro, o processo de ensino e aprendizagem deve ser horizontal e não vertical, ou seja, educador e educando devem estar no mesmo patamar e deve haver uma troca de saberes. Se isso já era uma necessidade em seu tempo, hoje é urgente para tornar os processos de facilitação de treinamentos corporativos digitais mais interessantes para que todos saiam da experiência proposta enriquecidos e com conhecimentos agregados.

Estamos, então, falando:

- De exposições interativas, com uso da fala do facilitador permeada de recursos de vídeos complementares, exercícios de apoio, quis;
- Que deve-se também adaptar a interação abrindo para discussões, painéis de apresentação, webinários, salas de conversação;
- De adaptar a forma de comunicação oral: lançar mão daquelas perguntas, tipicamente utilizadas pelo facilitador para buscar a participação presencialmente, no contexto virtual também; chamar os participantes pelo nome para ampliar a pessoalidade; dar espaço de fala para todos; manter sua fala expressiva para captar a atenção, entre outros tantos recursos da comunicação verbal e não verbal;
- Sobre combinar quais momentos pode ser interpelado pelos participantes, tornando a comunicação muito mais dinâmica e com a característica da interação preservada, ao invés de fazer uma exposição com os microfones todos desligados e estipular que somente ao final será aberto para perguntas

Esses acordos não são tão necessários no presencial, o facilitador lida bem com perguntas, interações e sabe coordenar a vez de todos. Mas o ensino à distância requer mais cuidado, mostrando como o facilitador necessita repensar cada detalhe de seu treinamento online.

Outra forma de preservar a característica da interação é adaptar dinâmicas que seriam feitas no presencial para o virtual. Sim, precisamos de dinâmicas, não estamos em aula expositiva só porque usamos uma plataforma online. Alguns sistemas possibilitam divisão em subgrupos, como fazemos presencialmente, e tem sido útil, possibilitando que muitas dinâmicas sejam adaptadas.

Para a modalidade assíncrona, ou seja, quando o facilitador grava vídeos e conteúdos pré-elaborados e disponíveis para acesso no tempo do participante, muitas adaptações são possíveis, como:

- Implantar outras ferramentas de interação como fóruns de discussão, WhatsApp, e-mail;
- Usar *gamification* para interagirem com outros alunos e acompanhar seu próprio desempenho;
- Deixar disponível ao participantes links para vídeos complementares, exercícios, conteúdos complementares, captando maior atenção e garantindo qualidade do aprendizado.

Não temos previsão de quando poderemos voltar a nos reunir com segurança, e poderemos mesclar abordagens digitais e presenciais, modelo ideal de aprendizagem. Então, tire o melhor proveito deste momento e explore meios para que as aprendizagens continuem ocorrendo. Temos a tecnologia a

nosso favor, precisamos apenas abrir mão de certos preconceitos com relação a educação a distância.

Mas é necessário zelar para que a aprendizagem seja construída de modo que não perca suas características de base, mantendo os pilares da educação do adulto. Mergulhar nesse universo virtual, procurando encontrar formas de interagir e continuar proporcionando momentos de construção de conhecimentos em contextos de diálogo e interação, é necessário, democrático e apoiador nesse momento e no futuro que já chegou.

Por Regiane Menezes e  
Ana Elisa Moreira-Ferreira

### Como tornar os treinamentos mais dinâmicos no ambiente virtual?

A capacitação do facilitador em criar uma dinâmica ágil e acessível ao aluno, saber fazer a divisão do tempo entre exposição, diálogo com os participantes e atividades interativas e conhecer as ferramentas de aprendizagem tornará o processo de aprendizagem mais estimulante. Você pode contar com a apoio da Univoz para desenvolver a habilidade de ensinar o adulto por meio dos cursos “online” e presenciais.

- Regiane Menezes é educadora, facilitadora da Univoz de treinamentos voltados para o ensino e aprendizado do adulto como Dinâmicas de Grupos, Capacitação de Facilitadores de Treinamento, Oficina de Teatro para Não Atores e outros.
- Ana Elisa Moreira-Ferreira é Diretora da Univoz, Fonoaudióloga, coach e consultora em Comunicação Humana, facilitadora de treinamentos que envolvem temas como Comunicação Assertiva e Não Violenta, Liderança e Formação Andragógia Organizacional.

Fique perto e conecte-se com a gente!

[www.univoz.com.br](http://www.univoz.com.br)