

# Das expectativas aos efeitos sociológicos da formação profissional<sup>1</sup>

Rosária Godinho  
Filomena Gonçalves  
Duarte Pimentel  
Célia Vieira

*Resumo:* Pretende-se analisar as expectativas e os efeitos sociológicos da Formação Profissional tendo como premissa as referências teóricas e os dados empíricos recolhidos durante o processo de pesquisa. O estudo, por um lado, das expectativas e, por outro, dos efeitos demonstra que a formação produz um movimento dos indivíduos, das suas culturas, das suas interações e dos sistemas sociais que suportam as suas relações organizadas. E ainda que na complexidade do sistema de suas relações afectivas no trabalho induz alterações não só nos processos de relações inter-pessoais e identitárias, mas também nas relações inter-instituições e no universo de representações mentais.

## Introdução

Com a difusão do conhecimento e da tecnologia, os recursos humanos são um factor cada vez mais importante nas relações concorrenciais existentes entre empresas e sistemas económicos. Neste contexto, a formação profissional surge como uma componente da produtividade: de facto, os indivíduos investem em si próprios, na expectativa de retornos adicionais. A formação constitui um importante motor de desenvolvimento, pois ajuda a renovar as qualificações e prepara os indivíduos para viver e suportar a desqualificação, isto é, “ela é um elemento estruturante e obrigatório, para não dizer vital na organização”<sup>2</sup>.

Na sociedade moderna, em constante mudança, a formação profissional é entendida não só como instrumento ao serviço do desenvolvimento

económico, mas também como um meio de formação pessoal e de socialização, no sentido de um enriquecimento de saberes, técnicas, capacidades e atitudes. A formação não se traduz somente num factor de adaptação, mas constitui ela própria um elemento motor de evolução tecnológica, científica e de desenvolvimento das estruturas sócio-económicas. Ela é para Renaud Sainsaulieu, não só “um meio de adaptação que as empresas encontraram para adequar o potencial humano às contingências económicas e técnicas da organização e da produção”<sup>3</sup>, mas “a empresa aparece, pouco a pouco, interpelada por novas relações, e ao introduzir uma nova realidade no funcionamento das organizações, aparece como suplemento das relações de trabalho”<sup>4</sup>.

Neste sentido, o objectivo da pesquisa foi o de analisar as expectativas e os efeitos sociológicos da formação profissional, numa grande organização da administração pública<sup>5</sup>, pretendendo-se enquadrar os dados empíricos recolhidos, durante a confrontação com a realidade complexa da formação profissional, com determinadas referências teóricas<sup>6</sup>.

Partimos da hipótese de que a formação induz determinados efeitos, produzindo um movimento dos indivíduos, das suas culturas, das suas interações e dos sistemas sociais que suportam as suas relações organizadas. Subjacente a este fenómeno, está um processo de criação social pelo funcionamento da formação, e o objectivo foi referenciar o efeito possível do desenvolvimento pela acção da mesma.

Para Renaud Sainsaulieu<sup>7</sup> a formação profissional gera efeitos no quadro organizacional, a saber:

— *Efeito de Sociabilidade*: a formação é mais do que um simples fenómeno de encontro, é um processo complexo de interacção onde os formandos têm a possibilidade de adquirir e aperfeiçoar conhecimentos, assim como as relações de grupo, relações de autoridade, possibilidades de expressão, de encontro e de discussão, podendo identificar-se com outras pessoas e usufruírem de outras concepções das relações interpessoais, colocando em causa os costumes relacionais sobre três pólos alternativos: a crise de autoridade constrangedora; aprofundamento das relações interpessoais de aprendizagem; e o grupo, enquanto colectivo de aprendizagem que denota novas relações em contraponto com os individualismos ambientais.

— *Efeito de Integração*: é de leitura mais difícil que o antecedente, visto necessitar de uma observação largamente debruçada no quadro da relação pedagógica. Os formandos não se limitam a simples aquisições técnicas, concepções e modelos de conduta ou de “saber-fazer”, a formação induz também um forte movimento nos princípios de orientação, de identidade e de reconhecimento social.

— *Efeito de Abertura dos Sistemas Sociais*: contrariamente aos anteriores, este efeito é visto do lado das instituições e não dos grupos ou mesmo dos indivíduos. A formação permite o desenvolvimento e incremento das mais variadas relações: inter-serviços, inter-empresas e inter-instituições, estabelecendo e desenvolvendo relações entre elas, que são muitas vezes duráveis.

— *Efeito no Plano do Imaginário*: a formação possibilitando novos encontros, pondo em causa hábitos e modelos culturais, anteriormente adquiridos, vai estimular o imaginário dos indivíduos e dos grupos, provocando rupturas cognitivas mais ou menos profundas e proporcionando a possibilidade de viver simbolicamente outras situações sociais e outras experiências humanas.

Estes quatro efeitos quando são cumulativos reúnem todas as condições para dar voz às interações e aos sistemas, e, desta forma, foi nosso intuito verificar se, no contexto económico e sócio-cultural que envolve a organização em estudo, seria possível detectar efeitos de desenvolvimento e mudanças ligadas à formação profissional, ou se, pelo contrário, elas se integravam num contexto mais geral, não induzindo qualquer dos efeitos referidos.

A investigação situou-se ao nível da monografia ou do estudo de caso<sup>8</sup>. Procurou-se igualmente sistematizar a informação recolhida, visando a formulação de algumas hipóteses orientadoras da análise.

## 1. Expectativas face ao curso de formação

Os objectivos que estiveram subjacentes à participação dos formandos nos cursos de formação podem-se enquadrar em três grandes categorias:

- Correção do comportamento: uma alteração parcial do comportamento através de um acréscimo de conhecimentos em meios e técnicas que permitam maior e melhor eficácia.
- Aumento de conhecimentos técnicos e melhoramento de competências: ou seja, aquisição de conhecimentos técnicos numa área que não se domina, elevando a rentabilização do trabalho, pela utilização e aperfeiçoamento dessas competências técnicas.
- Actualização pessoal: entendendo-se neste aspecto a abertura de novos horizontes pessoais e profissionais, e a consolidação e expansão dos conhecimentos adquiridos ao longo da vida de trabalho.

### 1.1. Expectativas face ao efeito de sociabilidade

De modo a promover uma prática de formação de qualidade, pedagogicamente fundamentada, que se adapte à grande heterogeneidade da população alvo, mas também à grande diversidade de lugares e tempos de formação, os cursos possuem um grande grau de flexibilidade quanto ao seu conteúdo.

É com base nesta flexibilidade que os formandos esperam que o curso lhes possibilite adquirir ou aperfeiçoar “muitos” conhecimentos. Esta é a resposta de 56,6% dos inquiridos, enquanto que 40% são mais refractários, circunscrevendo a sua resposta a “alguns” conhecimentos, e apenas 3,3% da população espera adquirir “poucos” conhecimentos.

Na generalidade, os inquiridos esperam que o curso lhes permita adquirir conhecimentos diversificados, nomeadamente:

- conhecimentos práticos sobre marketing directo;
- conhecimentos que visam a ultrapassagem de barreiras no marketing directo;
- técnicas e, em alguns, casos a razão de ser de determinados procedimentos;
- conhecimentos específicos ligados à experiência profissional nas diversas áreas;
- conhecimentos de contabilidade;
- conhecimentos sobre negociação, apoios comunitários e comércio em geral;
- conhecimentos informáticos, na óptica da utilização dos programas, com vista a uma maior rentabilização do trabalho prático;
- conhecimentos da língua estrangeira quer no domínio da conversação, quer da escrita.

De referir, ainda, que se a maioria dos inquiridos pretende um acréscimo de conhecimentos técnicos e melhoramento de competências, alguns procuram uma actualização pessoal, e apenas um pequeno número procura adquirir mais conhecimentos com vista a uma alteração de comportamento.

Apesar das expectativas variarem de conteúdo, no entanto tal não se verifica em intensidade. Numa escala de (+5/-5)<sup>8</sup>, focaliza-se em (+3,5) a intensidade de expectativas dos inquiridos, o que indicia não somente a obtenção de resultados satisfatórios mas também um grande empenho nas acções de formação.

O curso de formação envolve um sistema complexo de interacções, e, neste sentido, decidir e trabalhar em equipa assume uma vertente de importância singular.

Na totalidade dos inquiridos, as suas respostas oscilaram entre um “razoável” e um “relacionamento sem problemas”.

Alegaram relações afáveis na base do trabalho diário, sem contudo estas serem muito profundas a outros níveis, meros elos de ligação circunstanciais. Há um relacionamento bastante razoável, apesar de uma certa heterogeneidade na formação pessoal, levando a troca de experiências importantes e enriquecedoras.

No tocante ao relacionamento com os colegas, a quase totalidade manifestou-se satisfeita. Declararam tratar-se de um relacionamento de grande confiança e de inter-ajuda. Uma minoria mostrou-se mais reticente quanto a este tipo de relacionamento, citando que o espaço e o ambiente de socialização não é o local mais apropriado para relações profundas de amizade, pois a competitividade prova isso mesmo, e, sendo assim, o relacionamento é distante já que o diálogo assenta apenas no trabalho a realizar.

Por seu turno, as relações com o “chefe” nem sempre são fáceis. Essa é a opinião da maior parte dos inquiridos, que remetem para relações algo distantes, meramente formais e laborais.

## **1.2. Expectativas face ao efeito de integração**

Como resultado da acção de formação, a maioria dos inquiridos espera adquirir novos modelos de conduta ou de “saber fazer”.

Assim, pudemos verificar que 4 dos inquiridos não esperam qualquer tipo de alteração na forma de execução do seu trabalho prático, contrapondo com 26 inquiridos que têm opinião contrária e que se subdividem equitativamente pelos dois itens criados: alterações técnicas/alterações comportamentais.<sup>10</sup>

Ainda como resultado da acção de formação, 15,7% esperam resultados que culminem numa promoção profissional e 5,2% esperam mais reconhecimento social. Há quem espere no futuro um maior leque de oportunidades e a alteração da forma de execução do trabalho.

Note-se que à medida que a idade avança, torna-se mais importante adquirir novos modelos de conduta e de “saber-fazer” em detrimento de um reconhecimento social.

## **1.3. Expectativas face ao efeito de abertura dos sistemas sociais**

Através da análise dos resultados, podemos verificar que 53,3% são da opinião de que o curso de formação contribuirá para uma maior apro-

Quadro 1: Expectativas / efeito de sociabilidade

Espera-se:		%	Escala de intensidade*
Aquisição e aperfeiçoamento de conhecimentos;	<p>De “muitos” conhecimentos De “alguns” conhecimentos De “poucos” conhecimentos</p> <p>→ Acréscimo de conhecimentos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos práticos sobre marketing directo; (ex: conhecimentos ao nível da primeira abordagem e ultrapassagem de barreiras na venda directa; técnicas, e em alguns casos a razão de ser de determinados procedimentos; conhecimentos específicos ligados com a experiência profissional, etc.).</li> <li>• Conhecimentos de contabilidade e comércio; (ex: conhecimentos sobre o Plano Orçamental de Contas, conhecimentos de negociação e comércio em geral; conhecimentos sobre apoios comunitários, etc.).</li> <li>• Conhecimentos de informática; (ex: conhecimento e aplicação de novos programas informáticos e utilização de outras linguagens com vista a uma maior rentabilização do trabalho prático, etc.)</li> <li>• Conhecimentos de língua estrangeira; (inglês, falado e escrito).</li> </ul> <p>→ Correção do comportamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alteração parcial do comportamento permitindo maior e melhor eficácia.</li> </ul> <p>→ Actualização pessoal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• abertura de novos horizontes pessoais e profissionais e consolidação e expansão dos conhecimentos adquiridos ao longo da vida de trabalho.</li> </ul> <p>→ Aquisição de cultura geral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• curiosidades várias;</li> <li>• hábitos e costumes.</li> </ul> <p>→ Relacionamento razoável ou sem problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elos de ligação circunstanciais;</li> <li>• troca de experiências importantes e enriquecedoras;</li> <li>• relacionamento de inter-ajuda, onde por vezes há lugar para a competitividade.</li> </ul> <p>→ Relacionamento satisfatório:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relações afáveis e de inter-ajuda;</li> <li>• relações de amizade.</li> </ul> <p>→ Relacionamento algo distante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relações afáveis e de inter-ajuda;</li> <li>• elos de ligação circunstanciais.</li> </ul>	56,6 40,0 3,3 67,7 24,7	+3,5 +4,0
Aquisição de conhecimentos de âmbito sócio-cultural		17,5 8,8	+3,5 +3,5
<b>Relações existentes:</b>	relações colectivas ou relações de grupo (relacionamento com o grupo de trabalho em geral;	23,5	+3,5
relações duais ou relações interpersonais (relacionamento com os colegas em particular);		100,0	+2,5
relações de autoridade (relacionamento com o “chefe” e superiores hierárquicos), meramente formal e laboral;		86,6	+3,0
		76,0	+1,3

\* o total de respostas é superior ao universo, devido às múltiplas opções.

**Quadro 2:** Expectativas / efeito de integração

Espera-se:		%*	Escala de intensidade
°A aquisição de outras concepções e modelos de conduta ou de saber fazer;	→ Alterações técnicas, permitindo maior eficácia e rapidez do trabalho prático (evolução profissional):	36,2	+2,0
	• acréscimo de conhecimentos técnicos a nível do marketing, nomeadamente no domínio dos mailings, e nas suas estratégias de redacção; • maior domínio dos conhecimentos informáticos, optando-se por programas mais versáteis.		
°Alguma alteração nos princípios de orientação e identidade;	→ Aquisição de novas competências pessoais (evolução ou promoção pessoal):	36,2	+1,9
	• nova visão de como conduzir uma negociação, e novas estratégias de divulgação;		
	• tornar a comunicação mais rápida e eficaz;		
	• aumento na frequência de utilização da corrente criativa;		
	• melhorar a performance pela aquisição de novas habilidades profissionais.		
	• “mais” promoção profissional;	15,7	
	• “mais” reconhecimento social;	5,2	
	• aprofundamento, melhoria e rapidez profissional pela aquisição de novas habilidades, e por princípios de orientação mais sólidos;	2,6	
	• alteração prática na forma de execução do trabalho diário.	2,6	

\* o total de respostas é superior ao universo devido às multiplas opções.

ximação entre a Empresa e a Instituição promotora dos cursos de formação, enquanto que 33,3% consideram que tal não se verificará e 14,4% abstêm-se, dizendo que não têm uma opinião muito definida relativamente a este assunto.

A maioria dos inquiridos considera positiva a ligação inter-instituições, opinando que, para além desta ligação inter-instituições contribuir para uma visão mais real do nosso sistema organizacional, ela contribuirá essencialmente para o conhecimento do centro de formação no exterior.

#### 1.4. Expectativas face ao efeito do plano do imaginário

Um número significativo de inquiridos, 90%, acalentam que a acção de formação lhes permita uma maior expressão de opinião, 70% visam poder dar um cunho mais pessoal ao que executam, 66,7% espera conseguir tornar-se mais aberto ao diálogo e 33,3% tornar-se mais empático.

A quase totalidade aguarda que a acção de formação possibilite um raciocínio mais lógico para a resolução de problemas e que as decisões

**Quadro 3:** Expectativas / efeito de abertura dos sistemas sociais

Relações existentes:		%*	Escala de intensidade
° relações inter-serviços (relacionamento no local de trabalho);	→ Relações entre departamentos: • relações de inter-ajuda e complemento, que por vezes dão lugar também a relacionamentos de competitividade.	—	+2,5
° relações inter-empresas (relacionamento entre empresas);	→ A acção de formação contribuirá: para o conhecimento da empresa no exterior.	40,0	+2,5
° relações-interinstituições (relações entre o centro de formação e a empresa).	→ A acção de formação contribuirá: • para o conhecimento do centro no exterior; • para uma maior aproximação entre a empresa e o centro de formação.	70,0 53,3	+2,5

\* o total de respostas é superior ao universo, devido às múltiplas opções.

se tornem mais coesas e fundamentadas. Por seu turno, todos os indivíduos esperam que surjam ideias novas e interessantes.

Sensivelmente cerca de metade dos inquiridos espera que a acção de formação permita uma diminuição da competitividade, da rivalidade e a divergência de opiniões no trabalho em equipa.

**Quadro 4:** Expectativas / efeito no plano do imaginário

Espera-se:		%*	Escala de intensidade
° Rupturas cognitivas;	• espera tornar-se mais empático; • mais aberto ao diálogo; • expressar a sua opinião; • dar um cunho mais pessoal ao que executa.	33,3 66,7 90,0 70,0	—
° Que se ponham em causa hábitos e modelos culturais anteriormente adquiridos;	• espera que o raciocínio se torne mais lógico para a resolução de problemas; • espera que surjam ideias novas e interessantes; • as decisões tornam-se mais coesas e fundamentadas.	90,0 100,0 86,0	—
° Que possibilite a vivência de outras situações e de outras experiências exteriores.	• o trabalho em equipa diminui a competitividade, a rivalidade e a divergência de opiniões.	47,0	—

\* o total de respostas é superior ao universo, devido às múltiplas opções.

## 2. Efeitos sociológicos da formação profissional

A formação produz determinados efeitos que alteram os sistemas sociais e as relações afectivas no trabalho.

Através deste estudo foi possível detectar efeitos de desenvolvimento e mudança ligados à formação profissional, quer no contexto de uma dada instituição, quer na envolvente económica e sócio-cultural.

## 2.1. Efeito de sociabilidade

A formação é mais do que um simples momento de encontro, é um processo complexo de interações onde os formandos têm a possibilidade de adquirir e aperfeiçoar conhecimentos, assim como aprofundar uma vivência relacional e de funcionamento em colectivo.

O resultado da acção de formação culminou na aquisição e aperfeiçoamento de conhecimentos. Assim, segundo os formandos, o curso permitiu-lhes adquirir ou aperfeiçoar “alguns” conhecimentos, sendo esta a resposta de 47% dos inquiridos, 33% foram mais refractários e acrescentam à sua resposta “poucos” conhecimentos. A escala convencionada situou em (+2,6) a intensidade das respostas da totalidade dos inquiridos, o que revela que, em termos gerais, o curso permitiu adquirir “médios” e diversificados conhecimentos, estando estes ligados especificamente com a experiência profissional nas diversas áreas.

A acção de formação, quer pela sua própria natureza, quer pelo aparato que envolve, é algo que privilegia contactos directos proporcionando relacionamentos dissemelhantes. Neste sentido, 21 dos indivíduos, representando 70% da população consideraram que a formação veio possibilitar novos encontros, culminando numa maior aproximação entre colegas e o grupo em geral. Tal ocorreu em virtude de um maior fluxo de comunicação e utilização da corrente criativa. Quanto às relações inter-pessoais, não se verificou qualquer tipo de alteração, já que na realidade o relacionamento de confiança e de inter-ajuda existente não foi directamente fruto da acção.

As relações com as chefias apesar de serem algo difíceis, não saem contudo dos limites tidos como “razoáveis”. Alguns dos formandos, 30%, consideraram que, após a acção de formação, passaram a compreender melhor os superiores, tendo-se constatado até um estreitamento de relações com os mesmos. Isto foi possível porque receberam informações que lhe possibilitou compreender a razão de ser de determinados procedimentos. Deste modo, passou a existir um maior empenhamento na prossecução de determinados objectivos, tidos como metas para as respectivas empresas. O aumento do fluxo comunicacional e a participação em debates e reuniões acabou por ser positivo na junção das relações. No entanto, a maioria dos inquiridos consideraram que não se registou qualquer alte-

ração no relacionamento já referido, assim como a imagem que tinham dos mesmos não sofreu transformações.

### Quadro 5: Efeito de sociabilidade

Obteve-se:		%	Escala de intensidade
° Aquisição e aperfeiçoamento de conhecimento;	• Aquisição de “muitos” conhecimentos	20,0	
	• Aquisição de “alguns” conhecimentos;	47,0	
	• Aquisição de “poucos” conhecimentos.	33,0	
	→ Acréscimo de conhecimentos técnicos:	63,3	
	• verificou-se um acréscimo de conhecimentos em meios e técnicas, cada vez mais eficazes;		+2,6
	• conhecimentos práticos sobre marketing directo;		+2,5
	• conhecimentos de contabilidade e comércio;		+2,6
	• conhecimentos de informática;		+2,4
	• conhecimentos de língua estrangeira.		+2,6
	→ Correção do comportamento:	13,3	
° Conhecimentos de âmbito sócio-cultural.	• verificou-se um aperfeiçoamento de conhecimentos que culminaram numa maior e melhor aproximação vendedor / cliente nomeadamente na área comercial.		
	→ Actualização pessoal:	23,4	
	• verificou-se uma actualização pessoal através da aquisição de novos conceitos teóricos.		
	→ Conhecimentos de cultura geral:	—	
	• curiosidades várias;		
	• hábitos e costumes.		
	→ “muito razoável” e “bom relacionamento”, favorecendo a troca de conhecimentos e experiências interessantes;	70,0	+3,6
	• maior aproximação entre o grupo.	70,0	+3,6
	→ relacionamento de confiança;		
	→ cultivam-se algumas boas amizades;	86,6	+3,6
→ relacionamento sem alteração.			
° relações colectivas ou relações de grupo;	→ relacionamento considerado como normal, apesar de difícil;	30,0	
	→ após a acção de formação passaram a compreender melhor os superiores, verificando-se:		+2,3
	• um maior estreitamento de relações com os mesmos;		
	• passaram a vê-los de outra forma:	70,0	
	• não houve alteração na imagem dos superiores.		
° relações duais ou relações inter- pessoais;			
° relações de autoridade.			

## 2.2. Efeito de integração

Os formandos não se limitam a simples aquisições técnicas, já que a formação induz também um forte movimento nos princípios de orientação.

A quase totalidade dos inquiridos considerou que a formação culminou quer em alterações técnicas, quer em alterações comportamentais.

Entende-se por “alterações técnicas” a obtenção de conhecimentos técnicos numa área que não se domina, com consequência no acréscimo na produtividade do trabalho, devido ao melhoramento e utilização dessas competências na actividade profissional diária. Para 68,5% dos indivíduos, a acção de formação permitiu-lhes adquirir outras concepções e modelos de conduta, facto que culminou pontualmente em alterações técnicas que conduziram a uma maior eficácia e rapidez na execução do trabalho prático, quer pelo maior domínio dos conhecimentos informáticos, levando à opção de programas mais versáteis, quer pela aquisição de novas habilidades profissionais que permitiram uma maior eficiência e simplicidade dos procedimentos de natureza técnica.

A alteração nos princípios de conduta e identidade tem a ver com a observância de normas de orientação diferentes, isto é, mais sólidas e fundamentadas e que proporcionaram uma mudança de atitude em relação ao trabalho.

Dos formandos que frequentaram o curso de formação profissional, apenas um número reduzido, 5,3%, conseguiu uma promoção, contrariamente aos 15,7% para quem a conquista de novas competências pessoais, novas destrezas, culminaram não só numa mudança de atitude em relação ao trabalho como também num maior reconhecimento por parte dos colegas. Os restantes 10,5%, afirmaram que a acção de formação não levou a nenhum tipo de alteração neste domínio, e que embora permitisse o acesso a novos “saberes-fazer”, tal não teve grande aplicabilidade no quotidiano do trabalho.

#### Quadro 6: Efeito de integração

Obteve-se:	Verificou-se:	%	Escala de intensidade
° Aquisição de outras concepções e modelos de conduta ou de saber-fazer;	→ alterações técnicas, que permitiram uma maior eficácia e rapidez do trabalho prático; • maior domínio dos conhecimentos informáticos optando por programas mais versáteis; → aquisição de novas habilidades profissionais que permitiram uma maior eficácia e simplicidade no trabalho técnico.	68,5	+1,8
° Alteração nos princípios de orientação e identidade.	• “mais” promoção profissional; • “mais” reconhecimento social, pela aquisição de novas competências pessoais, ou novas habilidades, culminando numa mudança de atitude em relação ao trabalho; • a acção de formação não permitiu nenhum tipo de alteração; • alteração prática na forma de execução do trabalho diário.	5,3 15,7 10,5 —	+1,8

### 2.3. Efeito de abertura dos sistemas sociais

**Quadro 7:** Efeito de abertura dos sistemas sociais

Relações existentes:		%*	Escala de intensidade
relações inter- serviços;	→ relações entre departamentos: • relações de inter-ajuda e complemento, onde por vezes existe lugar também para a competitividade, após a acção de formação não se verificaram alterações a este nível.	—	+3,6
° relações inter-empresas;	→ a acção de formação contribuiu: • para o conhecimento da empresa no exterior, para uma visão mais real do sistema organizacional.	53,4	+3,6
° relações inter-instituições.	→ a acção de formação contribuiu: • para o conhecimento do centro no exterior; • para uma maior aproximação entre a empresa e o centro de formação.	66,6 46,6	+3,6

\* o total de respostas é superior ao universo devido às múltiplas opções.

### 2.4. Efeito no plano do imaginário

A formação provocou rupturas cognitivas, pondo em causa hábitos e modelos culturais anteriormente adquiridos. Dos inquiridos, 66% consideraram que a acção de formação os tornou mais empáticos, e 53,3% mais abertos ao diálogo. Houve quem referisse um acréscimo significativo de expressividade, fruto dos contactos e experiências, o que veio a ter consequências positivas também na entrega pessoal ao trabalho. Mas a formação contribuiu, essencialmente, para uma maior abertura ao diálogo.

Uma grande percentagem de indivíduos, 64%, opinou que com a acção de formação o raciocínio tornou-se mais lógico para a resolução de problemas, e todos foram unânimes em considerar que no trabalho em equipa surgiram ideias novas e interessantes. Apenas alguns consideraram que as decisões se tornaram mais coesas e fundamentadas.

Ao possibilitar a vivência de outras situações e de outras experiências em grupo, diminuiu a competição, a rivalidade e a divergência de opinião em equipa, e resolveu algumas situações como, por exemplo, de conflito, de comunicação, de liderança, etc., ajudando a compreender melhor, em alguns casos, a razão de ser de certos procedimentos, suas causas e efeitos sociais. Alguns formandos afirmaram ainda que a possibilidade de acederem a outras cenas sociais levou a uma mudança dos modos operatórios.

**Quadro 8:** Efeito no plano do imaginário

Obteve-se:		%*	Escala de intensidade
° rupturas cognitivas;	• tornou-se mais empático;	66,0	—
	• tornou-se mais aberto ao diálogo;	53,3	
	• tornou-se mais expressivo;	46,6	
	• passou a dar um cunho mais pessoal ao que executa.	43,3	
° pôs em causa hábitos e modelos culturais anteriormente adquiridos;	• o raciocínio tornou-se mais lógico para a resolução de problemas;	100,0	—
	• no trabalho em equipa surgiram ideias novas e interessantes;	100,0	
	• as decisões tornaram-se mais coesas e fundamentadas.	36,6	
		64,0	
° possibilitou a vivência de outras situações e de outras experiências exteriores.	• no trabalho em equipa diminuiu a competição, a rivalidade e divergência de opiniões;	46,7	—
	• permitiu resolver algumas situações de conflito, de comunicação, de liderança, etc.;	53,3	
	• estas situações ajudaram a compreender melhor, em alguns casos a razão de ser de determinados procedimentos, causas e efeitos sociais;	53,3	
	• permitiu alterar o modo de trabalho.	46,6	

\* o total de respostas é superior ao universo, devido às múltiplas opções.

**Conclusão**

A formação profissional é um processo global e permanente que prepara o indivíduo para o exercício de uma actividade profissional. A preparação consiste na aquisição e no desenvolvimento de competências e atitudes, cuja síntese e integração possibilitam a adopção dos comportamentos adequados ao desempenho profissional. A formação emerge, desta forma, como um elemento socialmente considerável para a empresa, uma vez que ela molda as relações estratégicas entre os diversos actores do sistema social, desenvolvendo novas possibilidades de acesso a saberes, e permitindo novas perspectivas de contacto. No fundo, não é mais do que um processo de criação social pela acção da formação como agente potenciador da aprendizagem cultural.

Neste contexto, e de acordo com o estudo efectuado, podemos afirmar que a formação redonda essencialmente na aquisição e aperfeiçoamento de conhecimentos de carácter geral, técnico e sócio-cultural.

Na formação colocam-se em causa os costumes relacionais, e neste sentido justifica-se a necessidade de conhecer as relações de grupo, inter-pessoais e de autoridade. Aquando do início do curso, os inquiridos, em geral, mostraram-se satisfeitos com o relacionamento que manti-

nham com o grupo de trabalho, não perspectivando portanto grandes alterações.

Relativamente às relações duais, não conjecturam qualquer tipo de mudança, visto estas serem afáveis e de inter-ajuda, e onde se cultivam muitas vezes relações de amizade. O relacionamento com os superiores hierárquicos, embora distante e meramente formal, não era conflituoso.

A aquisição de outras concepções e modelos de conduta ou de “saber fazer”, assim como algumas alterações nos princípios de orientação e identidade, constituem também itens importantes nas expectativas dos indivíduos. Contudo, não revelam grande expectância na aplicabilidade prática dos conhecimentos a apreender. Consideram que os mesmos não alterarão de forma significativa a execução do trabalho.

A quase totalidade dos inquiridos espera ainda que a formação lhes permita uma maior expressividade da sua opinião, e que o raciocínio se torne mais lógico de forma a possibilitar uma melhor resolução dos problemas.

A acção de formação culminou na obtenção e aperfeiçoamento de conhecimentos, conseguiram-se resultados médios, ainda que, em termos gerais, tenham confluído para o aumento de conhecimentos.

Após a acção de formação, verificaram-se algumas alterações, nomeadamente no relacionamento com o grupo de trabalho, onde foi notória a aproximação entre o mesmo, justificada por um maior fluxo de comunicação e utilização da corrente criativa. Quanto às relações inter-pessoais, não se verificou qualquer tipo de alteração. Na verdade, o relacionamento de confiança e de inter-ajuda existente não foi directamente fruto da acção de formação.

A relação com os superiores hierárquicos registou certas modificações por parte de alguns formandos. Tal foi possível porque receberam informações que lhes permitiram compreender a razão de ser de determinados procedimentos, e neste sentido passou a haver um maior empenho na prossecução dos objectivos. O aumento do fluxo comunicacional e participação em debates e reuniões acabou por ser positivo no estreitamento de relações. Apesar de 80% dos formandos terem afirmado que não alteraram a imagem que tinham dos “chefes”, não são de negligenciar os 20% que contrapuseram dizendo que “após a acção de formação passaram a olhar os seus superiores de outra forma, não como adversários e ‘mandões’, mas como aliados e empenhados na prossecução dos objectivos organizacionais”.

A obtenção de outros modelos de “saber-fazer”, deu lugar a alterações técnicas que permitiram uma maior eficácia e rapidez do trabalho prático, ora pelo maior domínio dos conhecimentos informáticos, levando

à opção de programas mais versáteis, ora pela aquisição de novas habilidades profissionais que permitiram uma maior eficácia e simplicidade do trabalho técnico.

Relativamente à alteração dos princípios de orientação e identidade, a maioria obteve um maior reconhecimento social.

Quanto ao relacionamento entre departamentos, a acção de formação não provocou qualquer tipo de alteração. Contudo, influenciou a relação entre empresas, originou um maior conhecimento da empresa no exterior e uma visão mais real do sistema organizacional. Neste caso, contribuiu essencialmente para o conhecimento da instituição externamente.

A formação possibilitou encontros e vivências de outras situações e experiências, pondo em causa hábitos e modelos culturais anteriormente adquiridos, levando a rupturas cognitivas mais ou menos profundas. Saliu uma maior abertura dos formandos ao diálogo, e ao facto de se terem tornado mais empáticos. Por seu turno, o raciocínio tornou-se mais lógico para a resolução de problemas, e no trabalho em equipa surgiram ideias novas e interessantes. A acção de formação permitiu ainda a resolução de algumas situações de conflito, de comunicação, de liderança, e ajudou a compreender melhor, em algumas situações, a razão de ser de determinados procedimentos, suas causas e efeitos sociais.

Todos os inquiridos, num total de 60, são unânimes em considerar a importância da formação tanto para o trabalhador como para a empresa.

A intensidade da resposta valoriza a importância da formação para o trabalhador, revertendo esta para a valorização pessoal em detrimento da importância que tem para a empresa.

Na verdade, o trabalhador é o primeiro e o directo beneficiário da acção de formação, levando a uma evolução pessoal e profissional. Por outro lado, dá-se a abertura de novos horizontes pessoais, pela actualização, consolidação e expansão dos conhecimentos adquiridos ao longo da experiência de trabalho, e que culminam numa maior possibilidade de afirmação e aumento da segurança pessoal pela reciclagem e actualização dos conhecimentos. Assim, a formação permite descobrir e desenvolver aptidões humanas, ao mesmo tempo que prepara o indivíduo para uma vida activa mais produtiva e satisfatória. A formação para além de ser uma fonte de reconhecimento social, pelo aumento dos conhecimentos e da performance, é um meio de valorização muito eficaz da nossa personalidade, possibilitando a obtenção não só de princípios que preparam e qualificam adequadamente no mercado de trabalho, mas também uma elasticidade mental considerável no combate a problemas que se apresentam de difícil solução. Por outro lado, é importante para a evolução profissional, pois ela é sempre um espaço para a aquisição de novos

“saber-fazer”, levando à melhoria das práticas já institucionalizadas, uma vez que permite a aquisição de conhecimentos necessários para um melhor desenvolvimento da prática profissional. É ainda relevante devido à globalização dos mercados, à rapidez com que a informação circula, à própria mutação do mercado de trabalho, exigindo uma necessidade permanente de actualização perante o avanço tecnológico e elevando a rapidez e a qualidade, indispensável para melhorar as exigências da competitividade.

Finalmente, a formação é um recurso por vezes “crucial” na empresa, pois eleva ora o nível de conhecimentos dos seus recursos humanos, ora a sua produtividade pela elevação da qualificação do seu pessoal. Ao valorizar profissionalmente os seus trabalhadores, a empresa aumenta igualmente as probabilidades de sucesso, já que vê acrescida a sua capacidade de resposta face à competitividade do mercado.

## Notas

- 1 Artigo com base na tese de licenciatura em Sociologia, da autoria de Rosária Godinho, Filomena Gonçalves, Célia Vieira, com o título “Das Expectativas aos Efeitos Sociológicos da Formação Profissional”, no âmbito do Seminário de Investigação em SIOT da U.A.L., sob a orientação de Duarte Pimentel.
- 2 R.Sainsaulieu., *Sociologie de L'Organization et de L'Entreprise*, Paris, P.F.N.S.P., 1990.
- 3 R.Sainsaulieu., *Sociologie de L'Organization et de L'Entreprise*, Paris, P.F.N.S.P., 1990.
- 4 R.Sainsaulieu., *Sociologie de L'Organization et de L'Entreprise*, Paris, P.F.N.S.P., 1990.
- 5 Por imperativos de natureza deontológica, mantemos a organização no anonimato, salientando no entanto que se trata de uma grande organização da Administração Pública prestadora de serviços de formação.
- 6 Quanto às técnicas de recolha e tratamento de informação, baseamo-nos na análise documental, na observação participante, em entrevistas não estruturadas, semi-estruturadas e estruturadas, análise de conteúdo temática das entrevistas e análise estatística.
- 7 R.Sainsaulieu et le CESI., *L'Effet Formation dans L'Entreprise*, Paris, 1981.
- 8 A população é composta por 60 indivíduos, (30 na fase inicial da acção de formação e os outros 30 no período pós formação). Trabalhadores activos, que frequentaram os mesmos cursos, na mesma situação espacial, mas em tempos diferenciados, nomeadamente em 1993 e 1994. No primeiro grupo foram analisadas as expectativas dos formandos face aos efeitos, e no segundo grupo estudou-se os efeitos da acção de formação no quotidiano do trabalho.
- 9 A análise de conteúdo possui variadas técnicas. No entanto, privilegiámos a análise avaliativa de Osgood que tem por objectivo encontrar as bases das atitudes nos diversos discursos, caracterizados pela sua intensidade e direcção. Estas são avaliadas no caso presente por uma escala convencional de intensidade gradativa de 11 pontos (-5/+5), que corresponde respectivamente a um sentido forte negativo e positivo.
- 10 Alterações técnicas e comportamentais correspondem, por um lado, à aquisição de conhecimentos técnicos numa área que não se domina, com o conseqüente aumento na rentabilização do trabalho, e por outro, à abertura de novos horizontes pessoais e profissionais e à consolidação e expansão dos conhecimentos já adquiridos, que levam ou podem levar

a alterações comportamentais, sem no entanto implicarem directamente alterações práticas na forma de execução do trabalho diário.

Rosária Godinho, Filomena Gonçalves, Célia Vieira. Licenciadas em Sociologia pela U.A.L. Duarte Pimentel. Sociólogo. Docente do Departamento de Ciências Humanas da U.A.L. e do Departamento de Sociologia do ISCTE. Investigador e coordenador do GRESI/CIES.