



**INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

GERTRUDES MAGNA SALES DA SILVA

**A DRAMATIZAÇÃO COMO INDUTORA DA CONSTRUÇÃO DE HABILIDADES E
COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PROFISSIONAL DA HOTELARIA**

MACEIÓ
2019

GERTRUDES MAGNA SALES DA SILVA

**A DRAMATIZAÇÃO COMO INDUTORA DA CONSTRUÇÃO DE HABILIDADES E
COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PROFISSIONAL DA HOTELARIA**

Artigo apresentado ao Curso de Especialização em Docência na Educação Profissional do Instituto Federal de Alagoas, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Especialista em Docência na Educação Profissional.

Orientadora: Profa. Ma. Regina Maria de Oliveira Brasileiro

MACEIÓ
2019

GERTRUDES MAGNA SALES DA SILVA

**A DRAMATIZAÇÃO COMO INDUTORA DA CONSTRUÇÃO DE
HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO
PROFISSIONAL DA HOTELARIA**

Artigo apresentado ao Curso de Especialização em
Docência na Educação Profissional do Instituto
Federal de Alagoas, como parte dos requisitos
necessários à obtenção do título de Especialista em
Docência na Educação Profissional.

APROVADO EM: 30/04/2019

MEMBROS DA BANCA:



Documento assinado digitalmente

REGINA MARIA DE OLIVEIRA BRASILEIRO

Data: 19/09/2024 09:46:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. REGINA MARIA DE OLIVEIRA BRASILEIRO (Orientadora)

Profa. Dra. ANA CRISTINA SANTOS LIMEIRA (Avaliadora)

Profa. Dra. ELISABETE DUARTE DE OLIVEIRA (Avaliadora)

A DRAMATIZAÇÃO COMO INDUTORA DA CONSTRUÇÃO DE HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PROFISSIONAL DA HOTELARIA¹

Gertrudes Magna Sales da Silva

RESUMO

Este artigo teve como motivação a pesquisa realizada com base na utilização da dramatização como estratégia metodológica no processo de ensino-aprendizagem usada no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Alagoas – Campus Maceió, a partir de exercícios onde os alunos são estimulados a vivenciar e improvisar situações que envolvem o atendimento direto ao cliente de hotel. Nele são apresentados os resultados obtidos com base nas percepções dos alunos e nas observações realizadas durante as dramatizações, geradoras da pesquisa cujo objetivo foi compreender de que forma a dramatização realizada em sala de aula poderá estimular o desenvolvimento de habilidades e competências necessárias ao desempenho da atividade profissional dos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFAL. A metodologia aplicada foi a pesquisa-ação, tendo como método de coleta de dados, os relatos dos alunos que participaram dos exercícios dramáticos e a observação em sala de aula. Os alunos pesquisados relataram que através da dramatização se consegue “vivenciar na prática as experiências antecipadamente”, “melhorar a aprendizagem e fixar os conteúdos”, “facilitar a relação entre alunos e entre alunos e professores”, “superar a timidez”, “estimular a criatividade e improvisação”, “contribuir com o desempenho e inserção dos alunos que estão no mercado profissional”, entre outros benefícios. Portanto, a partir das percepções dos alunos e com base nos estudos teóricos, pode-se concluir, que a dramatização realizada em sala de aula funciona como indutora da construção de habilidades necessárias ao profissional da hotelaria, devendo ser realizada com maior frequência e de forma mais sistematizada.

Palavras-chave: dramatização; hotelaria; ensino-aprendizagem; habilidades; competências.

ABSTRACT

This article was motivated by a carried out research based on the use of dramatization as a methodological strategy in the teaching-learning process on Hotel Technology Superior Course of the Federal Institute of Alagoas – Campus Maceió, from exercises where students are stimulated to experience and improvise situations involving direct hotel customer service. It presents results that were obtained based on students' perceptions and the observations made during such dramatizations, which generated the research, whose objective was to understand how classroom dramatization can stimulate the development of skills and competences necessary for the IFAL's Hotel Technology Superior Course students to perform their professional activity. The action research methodology was applied, using reports of students who participated in the dramatic exercises and the observation in the classroom as data collection method. The students surveyed reported that through dramatization they were able to “experience experiences in advance”, “improve learning and fix contents”, “facilitate the relationship between students and between students and teachers”, “overcome shyness”, “stimulate creativity and improvisation”, “contribute to the performance and insertion of students who are in the professional market”, among other benefits. Therefore, based on the students' perceptions and based on the theoretical studies, it can be concluded that classroom dramatization works as an inducer for the construction of skills required by the hotel professional, and it should be done more frequently and in a more systematized way.

Keywords: Dramatization; hospitality; teaching-learning; skills; competence.

Dramatização é a forma de como encarar à vida e sua dimensão dialética.

Como atores da história humana a dramatização é a ferramenta da construção de relações inter e experiencial.

Ajuda a superar desafios, construir sonhos e retirar as ilusões do cotidiano.

¹ Artigo apresentado como trabalho de conclusão do curso de Especialização em Docência na Educação Profissional, sob a orientação da Profa. Ma. Regina Maria de Oliveira Brasileiro.

Ao trazer o drama para a sala de aula, você não só despertou a criatividade que estava escondida, mas proporcionou o encorajamento de uma timidez existencial.

Revelou aptidões e um novo relacionamento entre professor e o alunado.

Ao cotidiano da relação de trabalho, propôs a suavidade e a criatividade entre situações e proposições que tal relação exige.

O trabalhador em hotelaria estará mais preparado com o exercício do drama, oxigenando seu cérebro para novos desafios efetivos e de um profissionalismo criativo e dinâmico. (Aluno 44).

1. INTRODUÇÃO

A dramatização é uma estratégia metodológica no processo de ensino-aprendizagem usada em disciplinas específicas do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Alagoas-Campus Maceió, a partir da necessidade de simular um ambiente de hotel durante as aulas, com base em exercícios que são propostos utilizando um tema dado previamente, em que os alunos são estimulados a vivenciar e improvisar situações que envolvem o atendimento direto ao cliente (hóspede).

O Instituto Federal de Alagoas – IFAL, oferta o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria desde 2002, sendo este inicialmente ofertado no Campus Marechal Deodoro, ainda como CEFET e, a partir de 2009 o curso foi transferido para o Campus Maceió. Essa transferência se deu “[...] como forma de atender a uma demanda potencial de profissionais qualificados na área, vislumbrando o fortalecimento dos polos indutores de turismo, com base nas reais necessidades do contexto econômico e social do Estado”, conforme estabelece o Projeto Pedagógico do referido curso (2016).

Nessa perspectiva e adentrando ao objeto dessa investigação, observamos que para Santos (2013, s.p.) “[...] muitos professores com formação em bacharelado ficam circunscritos à aula expositiva [...]”, talvez pelo desconhecimento de técnicas de ensino; e podem ter na dramatização uma estratégia pedagógica. Foi justamente esta lacuna em minha formação, o que me levou como professora, a utilizar experiências anteriores a atividade docente, como é o caso da atividade dramática. Assim, a partir das experiências como atriz, passei a introduzir o fazer teatral no fazer educação, unindo a experiência anterior à busca de mecanismos de motivação da aprendizagem.

Em alguns momentos anteriores, mais precisamente a partir de outubro de 1997, quando comecei a lecionar na antiga Escola Técnica Federal de Alagoas, atual Instituto Federal de Alagoas, no curso Técnico de Turismo, na Unidade Descentralizada do Município de Marechal Deodoro, a atividade teatral foi utilizada em ambiente diverso da sala de aula, quando o roteiro e o texto eram previamente escolhidos e havia a indução para a formação de um personagem e sua criação, personagem este a ser vivido e encenado para toda a comunidade escolar, e até em outros ambientes

externos. Para isso eram realizados exercícios corporais, como o relaxamento e induzida a mentalização, que culminaria com a criação do personagem a ser interpretado, ou seja, havia o direcionamento consciente para a criação do papel a ser desempenhado.

Posteriormente, ainda lecionando no Campus Marechal Deodoro, a dramatização passou a ser utilizada em sala de aula, com alunos do Curso Técnico de Hospedagem na modalidade para Jovens e Adultos do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Jovens e Adultos (PROEJA), iniciada neste campus em 2007, como forma de motivação e estímulo ao aprendizado dos termos técnicos da hotelaria.

A participação e os resultados foram surpreendentes. A partir de então, por diversas vezes, a interpretação de conteúdos didáticos passaram a fazer parte da metodologia de ensino-aprendizagem, sempre de forma livre, improvisada, mas com o direcionamento para o conteúdo abordado, sendo livre para não tolher a criatividade do aluno, deixando a emoção fluir e incentivando a motivação do aprender.

No caso dos alunos analisados nesta pesquisa, houve uma total liberdade de criação dos personagens e dos próprios diálogos e, ainda, situações em que era solicitada a própria história ou o roteiro, a partir de uma situação dada, ou até de um tipo de personagem com um perfil psicológico específico, ou de uma situação específica, havendo também o momento em que foram dadas apenas as instruções para a criação de uma história a partir de um tema específico, ou seja, utilizando os termos técnicos ou até mesmo procedimentos específicos da hotelaria.

Apesar de haver uma total liberdade para a criação, por outro lado, essa situação inusitada provocou um apelo à vivência de uma situação nova, de enfrentar a dificuldade de falar em público, de atender ao cliente, onde, apesar dos participantes estabelecerem um roteiro prévio, quando eram convidados a participarem da atividade, o próprio nervosismo, ou até a própria experiência pessoal anterior de alguns alunos, provocava novas situações, saindo um pouco do diálogo combinado com o colega, levando ao improviso, ou seja, à busca de solução para aquela situação, de atender aquela nova demanda de ação, de diálogo.

Acreditam Menegolla e Sant'Anna (1997, p. 72), que “a dramatização, além de aperfeiçoar o raciocínio indutivo e dedutivo, oferece a oportunidade de o aluno aprender a fazer, fazendo”. Portanto poderá representar uma estratégia no processo de ensino-aprendizagem diante da necessidade de se forjar um ambiente de hotel em muitas aulas.

Para realização deste estudo, partiu-se inicialmente da observação realizada em sala de aula, em que se identificou no discurso de alguns alunos já inseridos no mercado de trabalho, a necessidade de algumas habilidades ou competências que são essenciais ao desempenho das funções inerentes à atividade hoteleira, principalmente àquelas funções onde o profissional terá um maior contato com o público.

Nesse sentido, surge como problemática o seguinte questionamento: a dramatização utilizada como método didático é suficiente para induzir o desenvolvimento de habilidades necessárias ao desempenho da atividade profissional, motivando e estimulando os alunos para uma aprendizagem significativa na sala de aula, atendendo assim, ao que estabelece o projeto do referido curso?

Esta questão norteadora serviu para reflexões desta pesquisa na busca de resultados que orientassem uma intervenção significativa na realidade encontrada, tendo como objetivo compreender de que forma a dramatização realizada em sala de aula poderá estimular o desenvolvimento de habilidades e competências necessárias ao desempenho da atividade profissional dos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFAL.

Para atender ao objetivo proposto no estudo, foi utilizada a pesquisa qualitativa, tendo a pesquisa-ação como modalidade cujos fundamentos metodológicos foram aplicados para análise dos dados.

Segundo Thiollent (2011, p. 8), “pesquisa-ação pode ser concebida como um método, isto quer dizer um caminho ou um conjunto de procedimentos para interligar conhecimento e ação, ou extrair da ação novos conhecimentos”. Para ele, “[...] do lado dos pesquisadores, trata-se de formular conceitos, buscar informações sobre situações [...]” e, por outro lado, o dos atores “[...] a questão remete à disposição a agir, a aprender, a transformar, a melhorar, etc”. E foi justamente nesta vertente que, como professora e pesquisadora, tive a pretensão de avançar, agindo como mediadora entre o conhecimento e a ação dos atores, na busca de melhorar os métodos de aprendizagem, em que cada ator passe a conceber a dramatização como uma ferramenta que poderá ser utilizado de forma mais efetiva no desenvolvimento de habilidades cognitivas que poderão fortalecer e auxiliar na inserção, permanência e ascensão do aluno como futuro profissional em seu desempenho no mercado de trabalho.

No entendimento de Severino (2016, p. 127), a pesquisa-ação, “[...] além de compreender, visa intervir na situação, com vistas a modificá-la”. Complementa ainda, “a pesquisa-ação propõe ao conjunto de sujeitos envolvidos mudanças que levem a um aprimoramento das práticas analisadas”.

Neste sentido, para identificar e compreender o objeto de estudo, partiu-se inicialmente da pesquisa bibliográfica, com leitura de artigos, livros e documentos relacionados ao tema investigado; em seguida, o foco foi direcionado para as observações do discurso e da ação dos alunos, antes, durante e após as dramatizações em sala de aula.

Para concretizar a pesquisa, inicialmente foi realizado um levantamento prévio das aulas onde foi implementada a dramatização no decorrer do ano de 2017. Paralelamente, foi realizado um levantamento de todo o conteúdo que foi trabalhado utilizando a dramatização para poder trabalhá-lo de forma ainda mais planejada e orientada para este tipo de metodologia em 2018. Finalmente foi verificado dentre as turmas que estavam sendo lecionadas por mim, como pesquisadora, no momento

de coleta de dados, quais alunos desejariam participar da pesquisa, dentre aqueles que realizaram a dramatização em diversas aulas.

O principal instrumento de coleta de dados, além da observação em sala de aula, foi a coleta de relatos dos alunos que participaram das aulas onde foram realizadas atividades utilizando a dramatização, objetivando assim, a obtenção dos dados para análise da percepção destes alunos, sobre o tema em estudo.

Para apresentar os elementos gerais desta pesquisa, foram elaborados quatro capítulos, além da introdução, sendo os dois primeiros, dedicados ao estudo teórico do tema. No terceiro capítulo são apresentados os resultados, as discussões e análises, além da metodologia utilizada. O último capítulo foi direcionado às considerações finais e a apresentação do entendimento final dos elementos analisados na pesquisa, e, ainda, às recomendações referentes às ações posteriores, que poderão ser implementadas.

2. A INSERÇÃO DA DRAMATIZAÇÃO COMO FERRAMENTA DO ENSINO E DA APRENDIZAGEM

Para adentrar pelo caminho da dramatização em sala de aula, faz-se necessária a compreensão de um elemento gerador e primário desta ação, que é o próprio teatro. Para Boal (2015, p. 13), “teatro é algo que existe dentro de cada ser humano e pode ser praticado na solidão de um elevador, em frente ao espelho, no Maracanã ou em praça pública para milhares de espectadores. Em qualquer lugar... até mesmo dentro dos teatros”.

Foi a partir dessa amplitude do fazer teatral, que passamos a nos apropriar desta técnica em sala de aula, da forma mais simples, sem cenários, sem figurinos, sem refletores, sem textos prontos, sem ensaios, apenas com a vontade e a emoção que acompanha cada ator antes de entrar em cena.

Como afirma Boal (2015, p.13), “todo mundo atua, age, interpreta. Somos todos atores. Até mesmo os atores!”. E assim, fez-se de alunos atores, utilizando como instrumento de cena apenas o próprio corpo e os demais elementos didáticos presentes em uma sala de aula, tendo como plateia os próprios colegas. Neste momento, todos “[...] são atores, porque agem e espectadores, porque observam. Somos todos espect-atores” (idem, 2015, p.13).

Quando os atores estão se apresentando no palco, eles representam exatamente o que fazemos nas nossas atividades cotidianas, retratam nosso dia a dia em sua forma de falar, andar, exprimir ideias e paixões. “A única diferença entre nós e eles consiste em que os atores são cientes de estarem usando essa linguagem, tornando-se, com isso, mais aptos a utilizá-la” (BOAL, 2015, p. 13).

No fazer dramático em sala de aula, tem-se um misto de preparação para atuar no mercado de trabalho, ou seja, uma forma de tornar o aluno apto em diversos aspectos. Será possível? É como se

passássemos a adotar a própria proposta deste autor: “[...] vamos criar esse mundo juntos, primeiro no teatro, na ficção, para estarmos preparados na vida real” (BOAL 2015, p. 17).

Ao observarmos o teatro, devemos nos deter em diversos ângulos, ou sob diversos olhares. Etimologicamente, a palavra teatro vem do vocábulo grego *Theatron*, cujo significado é “local de onde se vê”, ou seja, plateia. Como trabalhamos tendo como foco principal a dramatização, cumprenos entender também o significado da palavra *drama*, cuja origem está ligada à língua grega e significa “eu faço, eu luto” (JAPIASSU, 2008, p. 25). Resta-nos compreender quando houve o início dessa conscientização da relação do fazer teatral com a educação ou com a aprendizagem.

Alguns filósofos gregos como Platão e Aristóteles, além dos romanos Sêneca e Horácio, já na Antiguidade Clássica, revelaram suas considerações referentes ao teatro e a educação. Entretanto, “o papel do teatro na educação escolar passou a ser destacado só a partir da difusão das ideias de uma educação ‘pedocêntrica’, inspirada no pensamento filosófico e educacional de Jean-Jacques Rousseau”, afirma Japiassu (2008, p. 24). Entendendo esta educação pedocêntrica, como aquela que coloca a criança no centro do processo educativo. Tal educação enfatizava a atividade infantil, cujo processo educacional tinha o jogo como ferramenta da aprendizagem.

Segundo Maluf (1998, p. 37) “a primeira formulação do método dramático valorizando o valor educativo do jogo foi a de Caldwell Cook em *The play way* (1917).” Para Cook, enfatiza Maluf, “atuar era o método seguro para aprender” e fundamentava-se nos seguintes princípios básicos:

Proficiência e aprendizado não advém da disposição de ler ou escutar, mas da ação do fazer e da experiência; o bom trabalho é mais frequentemente resultado de esforço espontâneo e livre interesse, que da compulsão e aplicação forçada; o meio natural de estudo, para a juventude, é o jogo (COURTNEY *apud* MALUF, 1998, p. 37).

Partindo para outra vertente, temos a educação dramática, uma outra abordagem que surgiu a partir das ideias de Rousseau e Dewey, e “[...] compreende todas as abordagens dramáticas criativas da educação”. E acrescenta: “A educação dramática considera ainda que, da mesma forma que o jogo dramático auxilia a criança pequena, as disciplinas relativas ao teatro possibilitam ao adolescente e ao adulto melhor apreensão das coisas que os circundam” (MALUF, 1998, p. 37-38).

No entendimento de Courtney, (*APUD* KATTO, 2009?, p. 6) o teatro está na “[...] base de toda educação criativa, pois dele fluem todas as artes e diz que a imaginação dramática está por trás de toda a aprendizagem humana, tanto do aprendizado social quanto do ‘acadêmico’”.

Quem primeiro sistematizou os jogos teatrais como ferramenta para o ensino do teatro, tanto em contextos formais como não formais de educação, foi a americana Viola Spolin, a partir de décadas de pesquisas com crianças, pré-adolescentes, adolescentes, jovens, adultos e idosos nos Estados Unidos, como afirma Japiassu (1998, p. 24-25).

Uma grande contribuição para a dramatização como ferramenta da educação foi dada pela brasileira Olga Reverbel (1966), através de seus jogos dramáticos, denominados de “atividades globais de expressão, cujo objetivo básico é ampliar e orientar as possibilidades de expressão do aluno”. Sua ação benéfica na formação do educando é evidenciada ao indicar que “tais atividades trabalham o relacionamento, espontaneidade, imaginação, observação e percepção dos alunos” (KATTO, 2009?, p. 11).

Para Reverbel, “o teatro é a arte de manipular os problemas humanos, equacionando-os”. E entende que há no teatro uma “função eminentemente educativa” compreendendo ainda, “que a instrução ocorre através da diversão”. A autora defende que “a importância da diversão justifica-se porque imitar a realidade brincando aprofunda a descoberta” (KATTO, 2009?, p. 12).

A partir das ideias de Reverbel e sua importância na formação do indivíduo, Katto conclui:

Nessa concepção, o teatro aplicado à educação possui papel de mobilização de todas as capacidades criadoras e o aprimoramento da relação vital do indivíduo com o mundo contingente; as atividades dramáticas liberam a criatividade e humanizam o indivíduo, pois o aluno é capaz de aplicar e integrar o conhecimento adquirido nas demais disciplinas da escola e principalmente na vida. Isso significa o desenvolvimento gradativo na área cognitiva e afetiva do ser humano (KATTO, 2009?, p. 12).

No Brasil, o teatro na educação foi trazido pelas mãos missionárias dos jesuítas, no século XVI, constituindo um marco da história do teatro no país. Sem esquecer das manifestações dos povos indígenas que através de ritos e encenações míticas transmitiam (e ainda transmitem) conhecimentos e comportamentos aos mais jovens como forma de educar (PRADO *APUD* NEVES, 2006). Passou pelo baiano Anísio Teixeira, e do movimento Escola Nova, influenciada pelas ideias de Dewey e do movimento da escola ativa. Ganhou notáveis avanços através do trabalho de Reverbel e seus jogos dramáticos, e da tradução do livro “Improvisação para o teatro” de Viola Spolin realizado por Koudela, que possibilitou usar seu método, e alcançou na pedagogia teatral de Boal, em seu Teatro do Oprimido, um desenvolvimento que extrapolou as fronteiras do país.

Ao transpor a arte dramática para a sala de aula, leva-se consigo todas as características desta arte, por outro lado, entende-se que o fazer teatral em si exige certa liberdade, para que o ator possa mergulhar em seu interior na busca de ferramentas próprias, frutos de sua experiência de vida.

Na sala de aula, esse fazer teatral também carrega esta característica, de mostrar-se certa liberdade de agir e, ao mesmo tempo libertador. Tal liberdade pode ser evidenciada pelo caminho didático que foge da metodologia adotada na maioria das aulas, ao mesmo tempo permite ao aluno a liberdade de criar. Sendo também libertador ao permitir ao aluno vencer obstáculos individuais, como a própria timidez.

Nesse sentido, na busca de encontrar caminhos libertadores, Japiassu (2008, p. 22) afirma que:

Tenho a clara convicção que não existe apenas um caminho para o desenvolvimento do trabalho com teatro na escola e, além disso, a firme opinião de que, entre os caminhos possíveis, nenhum pode ser considerado, absoluta e descontextualizadamente, melhor ou superior aos outros. Eles são diferentes – cada um com seus próprios ‘encantos’, ‘habitantes’ e ‘lugares de onde se vê’. O importante é podermos *escolher* com segurança – e às vezes por conveniência – qual caminho seguir. E aproveitá-lo oportunamente durante nossa ‘viagem’ ou ‘aventura’ pedagógica; e voltar atrás, se preciso for, para tomar nova direção.

Assim, como na catarse ocorrida no fazer teatral, o aluno ator é tomado por um estado de libertação, de distanciamento de sua rotina normal de sala de aula, e é tomado pela emoção de estar em cena, do mostrar-se, do enfrentamento da situação de tensão, e, a partir desse enfrentamento, poderá sentir-se mais capaz de um enfrentamento real, no mundo do trabalho.

Ao tratar sistematicamente da “preparação do ator”, Stanislavsky (1994, p. 187) torna clara a importância da existência da memória emocional para o trabalho de interpretação ou atuação do ator. “Esse tipo de memória, que faz com que você reviva as sensações que teve outrora, [...], é o que chamamos de memória das emoções ou memória afetiva”.

No caso do aluno e a arte dramática que é utilizada em sala de aula, de forma improvisada, podemos dizer que haverá uma criação de uma memória que poderá ser levada para o ambiente de hotel, e que poderá ser acessada no momento de atendimento ao cliente? Poderíamos entender esta, como uma memória consciente, que é ativada ou acessada, quando algo parecido com o exercício desenvolvido em sala é vivenciado no ambiente hoteleiro? “Por meios conscientes alcançamos o subconsciente” (STANISLAVSKY, 1994, p. 195). Este autor refere-se à utilização de uma emoção já vivida na realidade para utilizá-la em cena. No caso do aluno poderemos entender este fato de forma contrária, como algo fictício, exercitado em sala de aula e levado para a vida real.

Nos dois casos, temos o exemplo de se acessar uma memória no cérebro como ferramenta para dar uma maior segurança no desempenho de sua atividade, de uma ação que se desenvolve com a sua participação, e que exige certo controle emocional ou poderíamos até sugerir como sendo uma consciência emocional, que para o ator funcionaria como a consciência de uma emoção que poderá ser acessada para compor seu personagem e, para o aluno, uma ação consciente que lhe dá a segurança de agir com calma, no momento em que irá vivenciar o atendimento ao cliente.

Para Vygotsky (2009), “o teatro se constitui como um processo dialético que envolve o educando na construção do conhecimento”. Seria o aprender a fazer fazendo, como acreditam Menegolla e Sant’Anna (1997). Para Spolin (1992, p. 39), “atuar é fazer”.

Spolin (1992, p. 3) entende que “aprendemos através da experiência” e complementa sua ideia sobre o valor da experiência ao afirmar que:

Devemos reconsiderar o que significa ‘talento’. É muito possível que o que é chamado comportamento talentoso seja simplesmente uma maior capacidade de individual para experienciar. Deste ponto de vista, é no aumento da capacidade individual para experienciar que a infinita potencialidade de uma personalidade pode ser evocada”

Em nosso trabalho em sala de aula utilizando as dramatizações, temos diversas situações; em alguns momentos é apresentada uma situação de atendimento ao cliente, um perfil psicológico de um cliente a ser vivido, ou um procedimento hoteleiro a ser apresentado. Nesses contextos, os alunos são livres para criarem um roteiro, mas obedecendo a um conteúdo ou uma orientação prévia, mas a orientação limita-se ao entendimento de situações a serem criadas e vividas pelos próprios alunos a partir de um tema pré-estabelecido. Desta forma há um estímulo na criação da situação e também à sua vivência. Estímulo ao desenvolvimento da capacidade criativa do aluno, utilizando sua própria experiência de vida ou de trabalho e o próprio talento para a improvisação, ou até a consciência deste talento e até mesmo o encantamento com o talento observado em si e no colega também participante da ação dramática.

Apesar da liberdade de criação, há uma preocupação e um direcionamento para o aprendizado, e, como indica Ruas (2005, p. 140), “o lúdico deve ser conduzido, não como diversão, mas sim como um processo de ruptura, de educação, capaz de ampliar a visão e a perspectiva das pessoas. E não se pode duvidar que o desenvolvimento humano é a base da dinâmica da mudança e aprendizagem”. Portanto, convém ressaltar a avaliação posterior a cada dramatização, momento em que são analisados os aspectos positivos e aqueles que precisam ser melhorados, além de situações onde são dramatizadas justamente o aspecto “errado” de um atendimento, sendo apresentado o aspecto “correto”, ou ainda, momentos onde são dramatizados tipos psicológicos de clientes, sendo em seguida realizada a orientação sobre a formas ideal de atender a cada tipo de cliente.

Tal procedimento remete ao que sugere Katto (2009?, p. 17) ao indicar que:

É importante ressaltar que o professor deve estar atento e aberto para estimular o debate, no momento da avaliação, em torno de ações e conflitos que possam surgir durante as improvisações, para que efetivamente sejam construídas novas aprendizagens em relação à realidade que os cerca.

Quem é o nosso aprendiz, qual a sua realidade? Podemos responder a estas perguntas fazendo uma breve apresentação. Em sua grande maioria são empregados do comércio local, de empresas de telemarketing, estagiários, jovem aprendiz ou funcionário de hotéis, vindos de bairros periféricos ou até de outros municípios do estado de Alagoas, que utilizam ônibus da prefeitura de sua cidade. Muitos destes alunos chegam cansados de um dia de trabalho, dormiram pouco e vieram para a aula sem jantar. Manter este aluno atento e motivado é um exercício que requer bastante dedicação e criatividade do professor. Hoje em dia, ainda há a presença ou concorrência do telefone celular com suas redes sociais que tiram a atenção do aluno e geram no professor uma tensão constante para inibir a desatenção.

Neste cenário, a dramatização poderá ser útil como ferramenta para motivação dos alunos, como reforça Katto (2009?, p. 3) quando nos diz que “É necessário que a prática com a dramatização

seja uma realidade no ambiente escolar, pois por meio dela é possível o resgate de muitos alunos desmotivados para com a aprendizagem e o ambiente escolar e apáticos aos conteúdos deficientes em sua expressão comunicativa e expressiva”.

Para Boyd a atuação dramática possui essa capacidade motivadora, de refazimento e de liberação das capacidades, como declara:

[...] A capacidade de criar uma situação imaginativamente e de fazer um papel é uma experiência maravilhosa, é como uma espécie de descanso do cotidiano que damos ao nosso eu, ou as férias da rotina de todo dia. Observamos que essa liberdade psicológica cria uma condição na qual tensão e conflito são dissolvidos, e as potencialidades são liberadas no esforço espontâneo de satisfazer as demandas da situação (*Apud* SPOLIN, 1992, p. 5).

Independente de motivar a aprendizagem neste momento, é bastante visível e gratificante, observar a participação, a leveza e a alegria com que alunos que antes mostravam-se meio apáticos e visivelmente fatigados, logo em seguida, com a dramatização, poderem mudar esse cenário, tornando-se participativos e vibrantes.

3. HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PROFISSIONAL DA HOTELARIA

De acordo com o projeto pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFAL, aprovado em 2016 e ainda em vigor, o aluno egresso deverá estar apto a desenvolver atividades diversas, entre elas, “atuar na gestão de serviços em hospitalidade, seja em empreendimentos hoteleiros ou instituições de saúde”. Portanto, dentre as competências a serem adquiridas pelo aluno observando o que indica o referido projeto pedagógico, é a aptidão para “desenvolver ações no âmbito da gerência”. Porém, como tornar tais alunos aptos a desenvolverem tais habilidades?

Para Ruas (2005, p.121), a instabilidade no mundo dos negócios requer capacidades “[...] como a de perceber rapidamente o que ocorre neste contexto em mutação ou de alterar diretrizes estabelecidas (improvisação), ou de entender novos clientes (empatia)”. Tais capacidades são por ele denominadas de “competências voláteis”, pela dificuldade que se tem de dimensioná-las, de avaliá-las. Por outro lado, complementa, “as metodologias de ensino-aprendizagem hoje empregadas em processos de formação gerencial parecem não ser as mais adequadas à exploração e à apropriação de competências tão pouco tangíveis” (RUAS 2005, p. 121). Fato que o fez utilizar as práticas teatrais e suas possibilidades pedagógicas como método de ensino.

Para Goleman (2012, p.11) a ideia da Inteligência Emocional tem impactado a educação e inclusive o mundo dos negócios, “principalmente nas áreas de liderança e desenvolvimento de funcionários (uma forma de educação de adultos)”. E exemplifica essa importância da Inteligência Emocional ao reproduzir em seu livro as palavras de um diretor de pesquisa de uma empresa de

seleção de executivos, que disse o seguinte: “Os CEOs são contratados por seu intelecto e habilidade empresarial – e são despedidos por falta de inteligência emocional” (GOLEMAN, 2012, p.14).

Este autor vai mais além ao fazer uma distinção entre a inteligência emocional e a competência emocional, para ele estes dois aspectos podem ser aprendidos e transformados em capacidades profissionais, como apresentamos a seguir:

Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa *competência* emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais. Para ser versado em uma competência emocional como atendimento ao consumidor ou trabalho em equipe, é preciso possuir uma habilidade subjacente nos fundamentos do QE, especificamente consciência social e gerenciamento de relacionamentos. Mas as competências emocionais são habilidades aprendidas: o fato de uma pessoa possuir consciência social e aptidão para gerenciar relacionamentos não garante que ela tenha dominado o aprendizado adicional necessário para lidar com um cliente a contento ou resolver um conflito. Essa pessoa tem o potencial de *se tornar* hábil nessas competências (GOLEMAN, 2012, p. 15).

Para exemplificar tal ideia complementa ainda “uma pessoa pode ser muito empática, porém péssima em lidar com clientes – se não tiver aprendido a competência para o atendimento ao cliente” (GOLEMAN, 2012, p. 15).

A importância da dramatização no trabalho com as emoções do aluno é evidenciado por Slade ao declarar que “o jogo dramático provê a criança de ‘uma grande válvula de escape’, uma catarse emocional, pois, promovendo uma libertação emocional, o jogo também oferece oportunidade para um controle emocional e, assim, favorece a autodisciplina interna” (*Apud* KATTO, 2009?, p. 7).

A dramatização, como ferramenta da aprendizagem poderá interferir positivamente no desenvolvimento das habilidades comunicativas, como defendem (MENEGOLLA; SANT’ANNA, 1997, p.72) ao indicarem a utilização de tal metodologia com o objetivo de “desenvolver formas de expressão e comunicação do aluno”. Tais habilidades são essenciais aos profissionais da hotelaria.

Se formos fazer uma pequena avaliação da rotina diária das pessoas que trabalham nos hotéis, podemos observar um relacionamento direto com clientes internos e externos. Sendo estes clientes internos aqueles colaboradores que necessitam do trabalho de outros colaboradores na execução de suas tarefas. E os clientes externos os hóspedes e demais compradores dos serviços dos hotéis. Para desempenhar suas atividades podemos citar algumas habilidades ou competências necessárias ao profissional que atua nesta área tais como a criatividade, empatia, a capacidade reconhecer emoções, improvisação, comunicação verbal, etc.

Dentre os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFAL Campus Maceió, vários já estão no mercado profissional, seja como funcionário, seja como estagiário ou jovem aprendiz, porém, a maioria ainda almeja adentrar no mercado de trabalho. Dotar estes alunos das habilidades e competências necessárias ao ingresso no mundo profissional, com todas as suas exigências é um desafio para todos que constituem a Instituição de Ensino. Portanto faz-se necessária

uma busca constante por mecanismos que atendam às necessidades do corpo discente e do mercado hoteleiro.

4. A DRAMATIZAÇÃO NO CURSO SUPERIOR DE HOTELARIA DO IFAL: OBSERVAÇÕES, RELATOS E PERCEPÇÕES

Tendo como referência os estudos sobre a apropriação das práticas teatrais como possível ferramenta pedagógica, capaz de desenvolver as competências e habilidades gerenciais realizados por Ruas e por outros pesquisadores, dedicados a entender como a dramatização é capaz de influenciar o desenvolvimento cognitivo e auxiliar na aprendizagem, no autoconhecimento e no relacionamento com o outro, que intencionamos analisar a dramatização realizada em sala de aula e verificar se ela é capaz de induzir o aluno a desenvolver as competências e habilidades necessárias ao seu desempenho profissional no ambiente hoteleiro.

Além da observação em sala de aula, uma forma complementar de coleta de dados, foi a pesquisa de campo, onde, inicialmente foi feita uma retrospectiva das atividades realizadas em cada turma, junto aos alunos, e, em seguida, foram explicados os objetivos da pesquisa, sendo todos os presentes, convidados a participarem/colaborarem com o trabalho, através da realização de um relato individual, descrevendo como foi sua participação e principalmente, falando sobre sua percepção sobre a importância ou não das ações de dramatização realizadas em sala de aula para o seu desempenho profissional.

Inicialmente, ainda durante a fase de elaboração do projeto da pesquisa, definiu-se como metodologia de coleta de dados, a utilização de questionário constituído de questões fechadas, porém, ao iniciar a fase de elaboração dos questionários, houve algumas ponderações referentes aos mecanismos que realmente poderiam apreender os dados a serem analisados de forma abrangente, e que realmente refletissem a realidade dos alunos durante as aulas onde houve a prática da dramatização, ou seja, como elaborar um questionário com questões fechadas que pudesse abranger todas as percepções dos alunos, por outro lado, tais alunos iriam tentar se enquadrar nas alternativas apresentadas nas questões constituintes do questionário.

Portanto, entendeu-se que a aplicação da metodologia planejada deveria ser revista para dar maior liberdade de expressão aos alunos avaliados, tornando sua participação a mais próxima possível de sua realidade, a partir de sua própria percepção, portanto, optou-se por utilizar uma outra forma de coleta de dados, o relato pessoal.

Para a realização da pesquisa de campo, concretizada através de coleta de relatos dos alunos, foi definido inicialmente quais turmas participariam, sendo escolhidas as turmas que ainda estavam sendo lecionadas pela professora / pesquisadora e que tivessem participado de aulas onde foram

realizadas as dramatizações. De um total de sessenta e seis alunos matriculados e frequentando as aulas, quarenta e seis colaboraram com seus relatos, destes, quinze estavam no segundo período, dezesseis no terceiro período e quinze no quarto período.

Sendo inicialmente planejada uma pesquisa apenas com as turmas de 2017, houve uma abrangência dos alunos a serem pesquisados, onde foram incluídos também aqueles que participaram de aulas onde foi realizada a atividade dramática no ano de 2018. Portanto houve duas redefinições inerentes à metodologia, sendo a primeira a inclusão de mais uma turma no universo da pesquisa, e a segunda, a nova orientação para a forma de coleta de dados, havendo a exclusão do questionário com questões fechadas e a utilização do relato pessoal, considerado mais adequado ao objetivo do estudo a ser realizado e até mesmo ao tipo de pesquisa. Como reflexiona Thiollent (2011, p. 74-75) “na pesquisa-ação nem sempre são aplicados questionários codificados”, e ainda complementa, “na pesquisa-ação o questionário não é suficiente em si mesmo”.

As pesquisas tiveram seu início em dezembro de 2018 e concluíram em março de 2019. Este alongamento do prazo ocorreu em função do momento em que foi iniciada a pesquisa, ou seja, período de avaliações e recuperações, fato que fez com que muitos alunos não entregassem seus relatos no mesmo dia em que receberam, ou no dia seguinte, como combinado.

O tempo para uma conversa prévia com as turmas foi o próprio horário de aula. Na primeira turma foi feita uma conversa com os alunos presentes no início da aula, onde foi explicado o objetivo da pesquisa e feito uma pequena retrospectiva dos momentos anteriores onde foram realizadas as dramatizações, para em seguida esclarecer como seria a participação de cada um, sendo ainda entregue uma declaração onde o aluno era esclarecido sobre todo o processo da pesquisa e indicava se desejava ou não participar deste processo.

Em uma segunda turma, esta conversa foi realizada após a aplicação de uma prova escrita. A terceira turma teve seu momento de conversa após a apresentação de seminários e foi a turma em que houve uma maior dificuldade para entregar os relatos. Este fato ocasionou um alongamento no período de coleta dos relatos, sendo interrompido pelas férias escolares e retomado após o retorno das aulas em 2019.

Para entender, analisar e explicar a situação em estudo, os sujeitos observados e as atividades realizadas em sala de aula, utilizou-se a observação das atitudes apresentadas pelos participantes antes, durante e depois dos exercícios dramáticos. Pode-se dizer que cada turma tem suas peculiaridades, assim como a atuação ou não no mercado hoteleiro.

Partindo primeiramente de observações de discursos inquietadores de alunos em sala de aula, ao tratarem de suas experiências junto ao mercado de trabalho, tanto em turmas anteriores à pesquisa quanto em turmas que participaram da pesquisa, cujas observações podem ser exemplificadas a partir de uma das falas de uma aluna em sala de aula ex-funcionária de uma pousada de Maceió que fez a

seguinte afirmação: “em hotel a gente tem que mentir muito”. E justificou sua fala ao dizer: “às vezes a hóspede está ali na sua frente, acabou de fazer o *check-in* (registro de hóspede), quer ir logo para o apartamento e a camareira teve um probleminha e ainda não limpou, eu vou dizer que é culpa da camareira?”. Em sua visão ela deve mentir, mas podemos traduzir esta atitude com a capacidade de pensar rápido, da habilidade de dar ao cliente soluções e respostas rápidas, de improvisar.

Em um segundo depoimento, de um dos alunos que na época trabalhava como recepcionista de hotel na cidade de Maceió, observou-se também a necessidade de pensar rápido, para dar respostas e soluções no momento em que são questionados pelos hóspedes. Em sua fala ele disse: “se chega um casal na minha frente e pede um quarto com cama de casal, eu não posso dizer para ele que vou pedir para a camareira juntar as camas, pois mesmo que fique perfeito, como realmente fica, se eu falar para eles antes, eles acharão defeitos”. E continuou: “Então eu já combino antes com as camareiras para que deixem algumas camas juntas antecipadamente para prevenir estas situações”.

Em outro depoimento de um dos alunos que é gerente de um hotel em uma cidade turística do interior de Alagoas, ao descrever uma situação ocorrida no hotel onde trabalha, indicando que tal situação que parecia ser muito simples, acabou gerando um processo na justiça por parte do hóspede, desabafou em sala: “na hotelaria temos que ter muito cuidado com o que falamos!”.

Fazendo um paralelo com as ideias apresentadas por Antunes (2000, p.21) ao indicar que a inteligência verbal ou linguística “é a que nos leva a resolver problemas a partir do uso das palavras”. Para este autor, quem tem esta inteligência desenvolvida, tem a capacidade de “‘arrumar’ suas frases e dizê-las de forma clara e objetiva”. No caso do profissional da hotelaria, esta se mostra ser uma habilidade necessária.

Partindo da seguinte ideia apresentada por Thiollent (2011, p.26), onde este autor afirma que “na pesquisa-ação existem objetivos práticos de natureza bastante imediata: propor soluções quando for possível e acompanhar ações correspondentes, ou, pelo menos, fazer progredir a consciência dos participantes no que diz respeito à existência de soluções e de obstáculos”, pode-se dizer que a dramatização em sala de aula, realizada no dia a dia, além de procurar envolver o aluno em uma atmosfera que o remeta ao ambiente hoteleiro, o leva a um nível de conscientização do seu lado emocional e de suas habilidades diante de situações onde necessite atender ao cliente de hotel.

Este fato pode ser evidenciado a partir das diversas observações ocorridas nas situações vivenciadas em sala de aula onde foi proposta a dramatização. Ora vemos alunos querendo fugir da situação, ora observamos alunos tímidos no enfrentamento das emoções, ora vemos alunos mostrando suas habilidades e apresentando seu cabedal de experiências vividas no ambiente hoteleiro, como profissionais da hotelaria já atuantes no mercado de trabalho.

É um momento surpresa para aqueles que ainda não vivenciaram esta metodologia, e em cada assunto trabalhado com a dramatização em sala de aula, foi solicitado um caminho ou roteiro diferente

para o aluno trabalhar. No caso dos “Termos Técnicos do Turismo e da Hotelaria”, trabalhados na turma do primeiro período, ocorrido no primeiro semestre de 2018, foi solicitada a elaboração de uma situação fictícia individual utilizando no mínimo seis termos técnicos (atividade extraclasse). Na aula seguinte foi cobrada a atividade e formados grupos com um mínimo de cinco participantes, onde foi solicitada a apresentação ou encenação de uma ou mais situações criadas pelos membros do grupo, a serem escolhidas pelo próprio grupo, podendo fazer adaptações entre várias situações para transformá-las em uma só, ou apresentar mais de uma.

Para os “Tipos de Clientes”, conteúdo do segundo período, assim como os demais conteúdos a serem apresentados, foram dramatizados alguns tipos básicos, tendo como base, o material utilizado em Curso Básico de Recepcionista oferecido pelo Sindicato dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares, sendo trabalhado cinco tipos de clientes, cujas dicas de como atendê-los são mostrados após a apresentação.

Em se tratando de “Etiqueta para o atendimento ao público”, foram apresentadas situações que dever ser evitadas no atendimento ao cliente, sendo sugerido justamente a encenação da situação inadequada e posteriormente sendo mostrada e comentada, a forma correta de atendimento.

Para o caso do “Atendimento à solicitação da reserva via telefone”, foi dado um roteiro prévio de procedimentos que devem ser seguidos pelo funcionário do setor de reservas, porém a criação do diálogo entre este funcionário e o cliente é elaborado pelos próprios alunos. Tal procedimento é apresentado através da dramatização do diálogo para todos os presentes, e, posteriormente, realizada a avaliação oral por todo o grupo, onde são indicados os pontos que precisam ser melhorados, assim como os aspectos abordados que superaram as expectativas ou que demonstraram criatividade, ou até outro tipo de informação relevante.

Uma outra forma de trabalhar a dramatização foi a realização do “Check-in individual”, ou seja, todo o procedimento de registro de hóspede ao ser recebido em um meio de hospedagem. Neste caso podem-se evidenciar algumas situações diferentes. Em uma das situações onde havia um aluno sem experiência, pode-se observar um nível alto de nervosismo, mas, ao mesmo tempo um enfrentamento da situação, sendo observado um nível de conscientização por parte do aluno, do seu estado emocional, de tensão diante do cliente fictício, sendo lembrado pela professora que nesse momento é trabalhado esta emoção, e que esta atividade é também uma forma de superação da timidez e do nervosismo e que tal sentimento vai sendo superado com a experiência, ou seja, com a repetição da situação.

A tomada de consciência deste sentimento ou desta emoção é ainda mais observada no momento seguinte a ação, quando se comenta os aspectos gerais observados, analisando-se o que deve ser melhorado, momento em que o próprio aluno de uma das turmas, verbalizou sua emoção, o nervosismo, como um fator que colaborou para o esquecimento de alguns procedimentos, ou seja,

para a ocorrência de falhas. Em um segundo momento, com o mesmo aluno, pode-se observar um maior domínio da situação, uma maior autonomia e redução do nervosismo.

Ainda se tratando do “*Check-in individual*”, no caso da aluna com experiência e que desempenha a mesma função de recepcionista, pode-se observar certa tranquilidade e domínio da situação. No caso do aluno com domínio na língua inglesa, mas sem experiência, houve uma solicitação feita pelo próprio aluno, de encenar o papel de um turista estrangeiro, fator que evidencia o querer apresentar seus talentos, por outro lado, o outro aluno que atendeu e que não domina a língua estrangeira, tão bem quanto o primeiro, sendo auxiliado em seu discurso pelo próprio aluno com domínio da língua inglesa. Esta situação também foi utilizada para exemplificar situações reais ocorridas no ambiente de hotel, evidenciando também a necessidade do aprendizado de um segundo idioma. Neste momento também vemos a empatia e a colaboração sendo trabalhadas.

Já em outras turmas anteriores que participaram da pesquisa, vemos atitudes semelhantes durante as dramatizações e até fatos relevantes. Neste sentido podemos citar como exemplo, a participação de alunos que já atuam no mercado hoteleiro. Neste caso específico, pode-se observar a utilização de criatividade relacionada ao próprio trabalho já exercido em sua experiência profissional na empresa hoteleira, ficando evidente a adoção de aspectos marcantes de atendimento ao cliente, onde há a caracterização e dramatização de clientes exigentes ou até excêntricos, como se fosse aquele o momento da “cura” ou da vingança dos momentos vividos em seu ambiente de trabalho, como se fosse uma “catarse”, demonstrando certo nível de satisfação pela vivência do outro lado como cliente.

Tal fato parece provocar tanto uma libertação em quem apresenta, como uma forma de proporcionar uma aprendizagem naquele que atua como coadjuvante na cena. Representa também uma proposta de aprendizagem para quem atua como espectador da cena dramática, no momento em que faz seus próprios julgamentos e compõe seu “contexto” de aprendizagem.

De forma geral a dramatização, em seus diversos momentos, sempre ocorreu de forma bastante participativa, com a motivação de todos, sendo apresentada como uma prática com objetivos diversos, indo além da aprendizagem de um procedimento, mas como uma forma de se trabalhar as emoções, principalmente a timidez e o nervosismo. Tendo um resultado bastante motivador, cujas evidências geralmente são enfatizadas pelos próprios alunos em seus comentários, quando questionados ao final de cada aula, sobre o que acharam, e respondem, em sua maioria, que gostaram muito.

Como aponta Thiollent, a pesquisa-ação tem como objetivo prático, propor soluções e, neste caso específico, encontramos certos problemas, tanto de ordem individual, ou seja, do próprio aluno, como da própria instituição em relação à dotação da infra-estrutura necessária ao aprendizado, tal como um ambiente de hotel e os próprios recursos tecnológicos disponíveis, como é o caso do *software* de hotel.

Neste caso, propor ações dramáticas em sala ajudaria aos alunos em relação ao desenvolvimento de suas habilidades emocionais, ou seja, sua inteligência emocional ao ponto de auxiliá-lo no desempenho de funções no ambiente hoteleiro, onde se depara com situações de enfrentamento do cliente em momentos diversos onde se faz necessária a utilização de habilidades como a empatia, o autocontrole, a comunicação, a criatividade entre outras habilidades, além do conhecimento específico dos procedimentos hoteleiros.

Partindo-se para a apresentação e análise direta dos relatos elaborados pelos alunos participantes da pesquisa, pode-se dizer que tal análise foi realizada na perspectiva da análise de conteúdo (BARDIN, 2011), porém, sofrendo as adaptações inerentes a este objeto de estudo, a esta realidade da pesquisa e as minhas próprias limitações como pesquisadora, em relação ao entendimento e interpretação do método citado.

Durante a leitura prévia dos relatos, pode-se observar uma relevante abrangência no que tange aos aspectos percebidos pelos alunos pesquisados, o que realmente demonstraram que a utilização do relato pessoal foi a forma que para este caso, melhor atendia aos objetivos propostos.

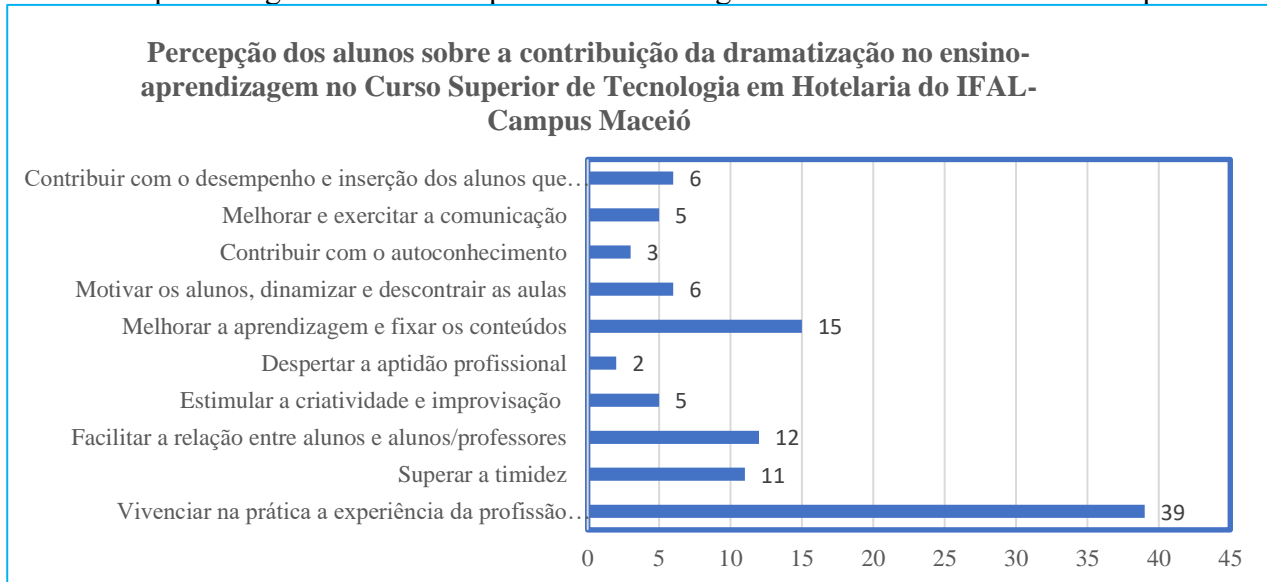
A partir de tais relatos, pode-se comparar a percepção do aluno em relação aos benefícios da dramatização para superação de suas próprias dificuldades, dificuldades tais, que em alguns casos já são percebidas em diversas atividades e situações vivenciadas anteriormente em sala de aula, como é o caso da timidez. Pode-se entender ainda, a partir da leitura inicial dos relatos realizados pelos alunos, que houve certo nível de conscientização em relação aos seus próprios pontos fracos e pontos fortes, onde muitos afirmam que houve um autoconhecimento de suas dificuldades e da necessidade de superação; ou seja, há um entendimento de que a partir do momento em que o aluno foi convidado a falar de sua experiência, ele tomou consciência dos sentimentos, ações e emoções vivenciadas na atividade, fazendo assim, uma correlação com o seu “eu” atual e o seu ideal para poder adentrar no universo profissional.

Ao mesmo tempo pode-se observar, de forma geral, que o aluno percebeu que houve um aprendizado durante o exercício da dramatização e, no momento da pesquisa, houve certa conscientização deste aprendizado e de sua importância para a realização ou desempenho profissional. Fato que nos remete ao pensamento de Thiollent (2011, p. 75), pois para ele “na pesquisa-ação, uma capacidade de aprendizagem é associada ao processo de investigação”.

Tal nível de conscientização levou alguns alunos a sugerirem mais ações neste sentido, ou seja, utilizar mais a dramatização em sala de aula, o que já é uma sugestão de ação que parte dos próprios participantes, como forma de intervenção em sua própria realidade, por entenderem que além de ser uma ação motivacional, pode prepará-lo para o exercício profissional, ou seja, desenvolver habilidades e competências necessárias ao desempenho profissional, ou auxiliar a superar suas próprias deficiências ou dificuldades.

A partir da Figura 1 e do Quadro 1, apresentados a seguir, pode-se observar os aspectos relevantes presentes nos relatos, que demonstram a “percepção” dos alunos em relação à dramatização usada como método didático em sala de aula, cujas categorias foram criadas de acordo com tais percepções tendo como orientação básica, os objetivos da pesquisa, sendo também apresentada a quantidade de vezes em que foram citadas pelos alunos.

Figura 1. Percepção dos alunos sobre a contribuição da dramatização como ferramenta do processo de ensino-aprendizagem no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFAL – Campus Maceió



Quadro 1. Percepção dos alunos sobre a contribuição da dramatização como ferramenta do processo de ensino-aprendizagem no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFAL – Campus Maceió

Categorias	Relatos dos alunos	F ²
Vivenciar na prática as experiências da profissão antecipadamente	Aluno 24: “A dramatização realizada em sala, ajuda a nos preparar para o ambiente de trabalho, pois ela simula as futuras situações que iremos passar nos hotéis, isso já nos deixa preparados para saber lidar com essas situações”. Aluno 39: “A dramatização é algo de suma importância para a construção do profissional da área hoteleira, isso porque através dela é possível vivenciar o cotidiano de um hotel, ainda em sala de aula.”	39
Superar a timidez	Aluno 10: “(...) com a dramatização em sala de aula, foi possível vencer a barreira da timidez, tendo em vista que a mesma, pode atrapalhar o colaborador na resolução de problemas, bem como, evitar situações que possam atrapalhar a estada do hóspede no hotel.” Aluno 14: “Acho que a dramatização é importante para preparar o estudante de hotelaria para o seu dia a dia como profissional da área, principalmente os alunos tímidos, que também se beneficiarão, porque a cada dramatização ele irá perdendo sua timidez, contribuindo não somente para adquirir habilidades para o cotidiano para adquirir habilidades para o profissional hoteleiro, como também para diversas situações profissionais e acadêmicas.”	11

². (F) Frequência, representa a quantidade de alunos pesquisados que citaram cada categoria, dentre um universo de quarenta e seis alunos participantes da pesquisa.

Facilitar a relação entre alunos e alunos/professores	<p>Aluna 17: “Já para mim, essas atividades serviram como desinibidores, me ajudou na interação com o restante da turma com quem eu não tinha tanto contato, e eu pude ter experiência de situações que eu ainda não passei na prática, me deixando mais preparada caso venha acontecer.”</p> <p>Aluna 31: “A interação entre alunos no momento da dramatização é muito importante, uma vez que nos treina para interagir com o nosso futuro público no hotel, nos dando a oportunidade de saber como agir, desde as situações corriqueiras, às inusitadas.”</p>	12
Estimular a criatividade e improvisação	<p>Aluna 37: “Desenvolveu em mim a criatividade, o espírito crítico a autoestima na construção do meu conhecimento, levando a uma aprendizagem significativa.”</p> <p>Aluna 11: “As dramatizações ajudam bastante a fixar os termos técnicos, deixam as aulas mais leves, fazem com que os alunos tímidos se tornem mais confiantes, trabalham as relações em grupos, as responsabilidades de cada papel/função, a criatividade dos alunos e os treinam para as possíveis situações cotidianas que serão enfrentadas no mercado hoteleiro”.</p>	5
Despertar a aptidão profissional	<p>Aluna 12: “Ter realizado essas dramatizações foi algo muito vantajoso, pois, assim pudemos nos familiarizar com as áreas da hotelaria e com isso muitos de nós se apaixonaram ainda mais pelo Curso”.</p>	2
Melhorar a aprendizagem e fixar os conteúdos	<p>Aluna 21: “A dramatização influencia no aprendizado estimulando de forma positiva, fazendo como que o aluno consiga assimilar melhor o conteúdo explicado em sala de aula, pois através da prática se leva a perfeição.”</p> <p>Aluna 22 “É muito importante para fixar o que foi dito em sala. Quando se dramatiza, se vivencia a experiência, se aprende mais. Eu acredito nisso!”</p>	16
Motivar os alunos, dinamizar e descontrair as aulas	<p>Aluna 15: “[...]as aulas dinâmicas além de facilitar o entendimento da disciplina causa um certo relaxamento, mente e corpo, depois de um dia inteiro de trabalho e a noite temos que enfrentar uma sala de aula.”</p> <p>Aluna 39 “É uma maneira dinâmica e divertida de aprender, além do que, com as técnicas de dramatização é possível ainda desenvolver ou melhorar a interpessoalidade dos novos profissionais.”</p>	6
Contribuir com o autoconhecimento	<p>Aluno 25: “A dramatização em sala de aula ajuda o estudante, da seguinte forma, por meio das atividades podemos nos conhecer melhor e isso já faz com que a timidez seja superada é um fator que o profissional de hotelaria deve ser atento, pois nessa área vamos conviver com diversas pessoas e a timidez não pode estar presente na hora de receber um hóspede.”</p> <p>Aluno 9 “Durante várias aulas a professora fazia simulações de certas situações que poderiam acontecer no dia a dia do hotel e isso serviu para que a gente tivesse uma pequena ideia das diversas coisas que poderiam acontecer e nos ajudar a de certa forma nos preparar e ver que tipo de situações somos melhores ou piores fazendo assim uma auto avaliação dos nossos pontos fortes e fracos e todas as situações eram comentadas pela professora”.</p>	3
Melhorar e exercitar a comunicação	<p>Aluna 19: “A dramatização feita na sala de aula pela professora, me deu mais desenvoltura para falar com os outros. Sou estagiária do Hospital do Coração de Alagoas e lido diariamente com muitos pacientes. Saber a forma correta de se referir, fazendo o outro se sentir querido chamando-o pelo nome, com formalidade devida.”</p> <p>Aluna 32 “Hoje trabalhando no setor de reservas vejo como foi importante ter esse estímulo em atividade do curso; pois em meus contatos com os hóspedes/clientes a forma de se expressar com o corpo e com a fala facilita imensamente a comunicação entre os mesmos, sendo assim, a dramatização é um tanto válida enquanto trabalhado por meio dos alunos para o desenvolvimento e desempenho do profissional como um todo.”</p>	5
Contribuir com o desempenho e inserção dos alunos que estão no mercado profissional	<p>Aluno 29: “Acho é muito importante, no meu caso como trabalho na área, melhorei muito em todos os aspectos, abriu muito mais minha forma de ver as situações, a sala de aula, melhorou muito minha forma de tratar as pessoas e a convivência com a minha equipe, acho muito importante a dramatização, com ela aprendi muitas habilidades na minha área.”</p> <p>Aluna 35: “[...] Eu como profissional da Hotelaria pude treinar habilidades através da dramatização em diversas disciplinas durante o curso. (...). No âmbito profissional me ajudou e muito conhecer as etapas de reservas e me fez em um mês passar de estagiária a auxiliar de reservas. Enfim, dramatizar traz a bagagem ao profissional, traz/dá segurança para enfrentar os desafios da área e se destacar entre os mais diversos profissionais.”</p>	6

Partindo para a análise da percepção dos alunos, a partir dos seus relatos e das categorias apresentadas no Quadro 1, à luz dos autores estudados, podemos entender que “vivenciar na prática as experiências da profissão antecipadamente”, primeira categoria apresentada, remete ao que afirma Spolin, ao declarar que “aprendemos através da experiência”, seria uma referência a ser criada em nossa memória, como afirma Stanislavski, ao tratar da “preparação do ator”, ao afirmar que há uma memória que faz com que você reviva as emoções ou sensações que viveu outrora, esta seria a memória afetiva ou memória das emoções, e que poderá ser acessada quando necessário. É como declara este mesmo autor, ao dizer que por meios conscientes podemos alcançar o nosso inconsciente. Tal afirmativa remete ao relato de um dos alunos ao tratar das dramatizações, ao dizer “ela simula as futuras situações que iremos passar nos hotéis, isso já nos deixa preparados para saber lidar com essas situações” (Aluno 24).

Observamos que de um universo de quarenta e seis alunos, trinta e nove fizeram referência a esta vivência, esta prática antecipada como forma de preparação para o mercado de trabalho, ou seja, na percepção da maioria dos alunos pesquisados, esta atividade é importante para contribuir com sua formação, para dar uma referência ou segurança no momento de enfrentar o mundo do trabalho.

Se recorrermos ao que afirmam Menegolla e Sant’Anna (1997, p.72), em relação a dramatização, entenderemos que além de aperfeiçoar o raciocínio, ela permite que o aluno aprenda a fazer, na prática, fazendo.

Quando tratamos da segunda categoria que é “superar a timidez” nos remetemos de imediato em um desabafo de um aluno muito tímido em sala de aula, quando no final das atividades onde foi realizada a dramatização, antes de sair da sala falou: “estou perdendo o medo de falar em público”.

Um outro fato que convém lembrar, no que se refere à timidez, e que foi muito marcante, foi a atitude de um dos alunos pesquisados, que em seu relato declarou que através da dramatização “podemos nos conhecer melhor” e ainda, que “faz com que a timidez seja superada” e finaliza reconhecendo que “a timidez não pode estar presente na hora de receber um hóspede”. Quando nos remetemos ao primeiro trabalho acadêmico a ser apresentado por este mesmo aluno, no início do curso, quando em um acesso de timidez e nervosismo declarou: “eu estou muito nervoso, eu não vou conseguir”, e, em seguida saiu da sala, podemos observar certo nível de superação.

É sensato entender, que além da dramatização, outros estímulos à superação da timidez de tal aluno foram desenvolvidos durante as aulas seguintes ao fato relatado, mas como declara Slade (*Apud* KATTO, 2009?, p. 7), a atividade dramática ajuda a alcançar a “libertação emocional”, oferece “oportunidade para um controle emocional” e, assim, auxilia a “autodisciplina interna”.

Onze alunos indicaram a dramatização como uma forma de superar a timidez, o que revela uma preocupação deles com esta dificuldade e sua percepção dos benefícios neste sentido que poderão advir com o exercício dramático em sala.

Ao fornecer elementos que contribuam com o controle das próprias emoções, a dramatização realizada em sala de aula, poderá ser vista como um instrumento que pode ser capaz de estimular ao desenvolvimento da Inteligência Emocional do aluno, cujos princípios básicos apresentados por Goleman, relativos ao conhecimento das próprias emoções e saber como lidar com estas emoções e sentimentos no dia a dia, já influenciam até na contratação de funcionários, ou seja, tal preocupação com o desenvolvimento deste tipo de inteligência já está presente no mundo dos negócios.

Em relação à categoria “facilitar a relação entre alunos e alunos/professores”, ao observar a própria declaração de uma das alunas pesquisadas na seguinte declaração: “me ajudou na interação com o restante da turma com quem eu não tinha tanto contato” (Aluna 17), já se entende que a atividade dramática poderá oferecer meios de facilitar esta inter-relação, porém recorreremos a Olga Reverbel (*Apud* KATTO, 2009?, p. 7) ao afirmar que a ação dramática é benéfica na formação do educando visto que “tais atividades trabalham o relacionamento”.

Do total de relatos, que chegaram a quarenta e seis, doze alunos citaram que em sua percepção a dramatização contribuiu ou poderá contribuir com o relacionamento entre os alunos/professor. Entendemos ser este número bastante relevante.

Ao analisar a categoria “Estimular a criatividade e improvisação” recorreremos a Spolin (1992, p.3), em seu livro “Improvisação para o teatro”, no capítulo intitulado justamente “A experiência criativa”, cujo capítulo citado inicia falando da improvisação. Para a autora “todas as pessoas são capazes de atuar no palco. Todas as pessoas são capazes de improvisar”.

Entendemos que a criatividade e a improvisação são frutos da espontaneidade conseguida a partir do envolvimento do aluno no momento da dramatização realizada na sala de aula e são dois elementos muito importantes para o desempenho da atividade hoteleira.

Em seu livro Spolin (1992, p. 4-5) discorre sobre a espontaneidade, para ela:

[...] A espontaneidade é um momento de liberdade pessoal quando estamos frente a frente com a realidade e a vemos, a exploramos e agimos em conformidade com ela. Nessa realidade, as nossas mínimas partes funcionam como um todo orgânico. É o momento de descoberta, de experiência e expressão criativa. [...] Nessa espontaneidade, a liberdade pessoal é liberada, e a pessoa como um todo é física, intelectual e intuitivamente despertada.

Apenas cinco alunos referenciaram este estímulo, mas a citação já demonstra sua relevância.

Alguns alunos ao vivenciarem o cotidiano de um hotel através da atividade dramática, e se portarem como verdadeiros funcionários, sentiram que estavam no caminho certo como profissionais, que era a área que desejavam atuar, dessa forma a dramatização serviu para “despertar a aptidão profissional”. Imaginamos que os alunos que citaram esta descoberta, talvez estivessem indecisos em relação ao seu futuro profissional. Apenas dois alunos indicaram este benefício da ação dramática,

algo não tão relevante, mas por outro lado poderá revelar que aqueles que não citaram talvez não tenham dúvidas em relação à sua escolha profissional, que foi a maioria.

Quando tratamos da categoria “melhorar a aprendizagem e fixar os conteúdos”, observamos que uma parcela muito significativa dos alunos indicou em seus relatos que consideram a dramatização realizada em sala de aula como um agente facilitador da aprendizagem, ou seja, de um total de quarenta e seis, dezesseis citaram esta opinião.

Entre os diversos teóricos estudados, mesmo aqueles que não foram citados, vemos uma forte opinião em favor da utilização do teatro ou da dramatização como ferramenta da aprendizagem, tanto infantil como para adultos, nas mais diversas áreas do ensino. Desde a Antiguidade Clássica que já se discute esta importância. Outro fato observado nos mais diversos autores é que não existe um caminho único, mas pode-se adaptar aos objetivos e realidades próprias.

De um universo de quarenta e seis alunos, apenas seis mostraram sua percepção em relação à dramatização como motivadora e capaz de dinamizar e descontraír as aulas. Para vários pesquisadores da educação dramática, a motivação dos alunos para a aprendizagem é um dos fatores que apontam a dramatização como importante ferramenta da educação. Neste sentido nos utilizamos da fala de Katto para exemplificar este pensamento, ao indicar que por meio da dramatização podem-se resgatar muitos alunos desmotivados e apáticos aos conteúdos.

Em sua percepção, apenas três alunos relataram achar que a dramatização contribui com o autoconhecimento. Pode-se entender este autoconhecimento, como uma forma de autoconsciência, de conhecer seus pontos fracos e pontos fortes, é um aspecto positivo, pois oferece a possibilidade de se melhorar. Para Goleman, a autoconsciência, ou seja, reconhecer as próprias emoções, que é outro aspecto deste autoconhecimento, é um dos principais aspectos da Inteligência Emocional.

Ao falar da espontaneidade do fazer teatral, Spolin (1992, p. 5) afirma que “a liberdade pessoal é liberada” e a pessoa como um todo é despertada, entendemos que este despertar, funciona como uma autoconsciência, “podemos nos conhecer melhor” (Aluno 25) como aponta um dos alunos.

Em relação à categoria “melhorar e exercitar a comunicação”, observamos que cinco alunos indicaram como uma das contribuições da dramatização, fato que remete ao que defendem (MENEGOLLA; SANT’ANNA, 1997, p. 72) ao indicarem que a dramatização como metodologia de ensino poderá “desenvolver formas de expressão e comunicação do aluno”. Para o profissional da hotelaria, a comunicação é essencial e requer habilidades neste sentido.

Quando nos referimos à categoria “contribuir com o desempenho e inserção dos alunos que estão no mercado profissional” devemos ampliar a análise para verificar quantos alunos indicaram esta contribuição da atividade dramática realizada em sala. Devemos verificar também do universo de quarenta e seis alunos que participaram da pesquisa, quantos já estavam no mercado de trabalho

na hotelaria tradicional ou na hotelaria hospitalar (hospital), seja, como funcionário ou como estagiário, no momento da pesquisa.

De um total de nove alunos já inseridos no mercado profissional que participaram da pesquisa, sendo sete funcionários e dois como estagiário, observamos que dentre estes, seis indicaram a contribuição significativa da dramatização para o seu desempenho profissional, e inclusive uma das alunas declararam que a dramatização permitiu que ela com apenas um mês de estágio, fosse contratada.

No aspecto teórico, vemos Ruas afirmando que competências como a empatia e a improvisação são importantes para quem deseja adentrar no ambiente dos negócios. Goleman defende as Inteligências Emocionais como essenciais para o desempenho profissional e que estas podem ser adquiridas. Por outro lado, temos os diversos estudos que confirmam a contribuição da educação dramática para a formação completa do indivíduo, tanto no aspecto cognitivo como no afetivo, gerando consequências positivas no desenvolvimento do relacionamento, da espontaneidade, da imaginação, da observação, da percepção, da comunicação e expressão, da criatividade, enfim, de diversas áreas cognitivas e afetivas.

Para exemplificar vários aspectos abordados nas categorias avaliadas e representar os relatos dos alunos que participaram da pesquisa, apresentamos dois relatos bastante significativos que apresentam grande parte da percepção dos alunos em relação à atividade dramática da forma que foi realizada em sala de aula. São eles:

A dramatização como indutora da construção de habilidades e competências necessárias ao profissional da hotelaria busca através da prática fazer o aluno pensar como o profissional da hotelaria pode interpretar e agir em determinadas situações, entende-se que a dramatização é considerada como uma prática/treinamento antecipado.

Durante os períodos anteriores do curso participei de algumas dramatizações, ainda, são poucas as aulas planejadas por professores pensando neste fim, mas as poucas vezes que participei pude ver a situação dramatizada relacionando-a com uma possível realidade de uma forma diferente, com um olhar mais crítico e flexível.

Ao meu ponto de vista, a dramatização me ajudaria bastante como profissional, pois poderia trabalhar na prática, atitudes proativas, inteligência emocional e até programação neuro lingüística PNL, fazendo com que o meu lado profissional seja mais confiante, capacitado e resiliente (**ALUNA 40**).

Durante nosso curso de hotelaria, mais especificamente nas cadeiras de hospedagem, temos tido a oportunidade de participar de diversas atividades práticas, nas quais os alunos são instados a dramatizar situações cotidianas da atividade hoteleira, mais especificamente com relações às funções que mais contato com os hóspedes têm, tais como recepção e governança, esta última com mais ênfase às atividades das camareiras.

Sendo impossível se aprender um ofício somente recebendo informações teóricas, as dramatizações desenvolvem um papel fundamental no aprendizado.

Como alunos, dramatizamos atendimentos telefônicos, realização de reservas, recepção de hóspedes, condução de hóspedes aos seus aposentos, como parte final do check in, check out, arrumação de quartos, etc.

Treinar e exercitar a teoria, através da dramatização, tem a capacidade de transportar o aluno, da melhor maneira possível, ao ambiente de trabalho, pondo o aluno em contato quase real com as situações vividas pelos profissionais no dia-a-dia.

E quanto mais se pratica, vale dizer, quanto mais se dramatizam situações de trabalho, mais o aluno adquire a visão realística da atividade que está estudando e que irá abraçar. Hoje, já

trabalhando em uma pousada, sempre me lembro daquilo que aprendi dramatizando (ALUNO 46).

A partir do momento que tantos alunos se dispuseram a participar da pesquisa, falando de suas dificuldades, de seus anseios e das contribuições que em sua percepção podem ser atribuídas ao exercício da dramatização em sala de aula, pode-se entender que uma certa sensibilidade foi despertada. Tais resultados poderão ainda indicar a necessidade de direcionar novos trabalhos neste sentido.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa nos revelou que a dramatização utilizada em nossas aulas, da forma mais simples, sem elementos cênicos para compor um personagem ou um cenário, portanto, aquela forma que exigia mais do corpo, da ação, do raciocínio, da improvisação, da criatividade, do recurso da fala, do trabalho em equipe, da empatia, da experiência de vida, enfim, de todos os recursos inerentes a um ser humano completo e, ao mesmo tempo, em formação, trouxe um elemento novo para cada participante, tanto para o discente como para a docente.

Neste sentido, mesmo na simplicidade de uma sala de aula, com alunos muitas vezes fatigados de um dia de trabalho, houve um envolvimento, uma motivação, uma participação ativa, seja como ator, seja como plateia. E neste fazer teatral, neste jogo dramático, de aprender na fantasia, para viver o mundo real, podemos concluir que houve uma mudança em cada aluno, na forma de se ver e de encarar o outro. E nesta mudança podemos afirmar que houve sim um ganho em sua formação profissional. Sendo assim entendemos a dramatização como indutora de habilidades e competências, seja no autoconhecimento, no autocontrole, nos procedimentos inerentes à profissão, no atendimento ao cliente ou na relação com o outro, enfim, em diversas habilidades necessárias ao profissional da hotelaria, podendo contribuir tanto com o seu desempenho como com a sua inserção no mercado de trabalho. Porém, entende-se que tais ganhos não abrangem todas as habilidades necessárias.

Ficou claro também que este tipo de atividade deverá ser mais utilizada em sala de aula, como solicitaram alguns alunos pesquisados. Entendemos também, que deva ser mais sistematizada, para que os benefícios possam ser ainda mais amplos e concretos. Podendo até ser ampliada para a criação de um grupo que dramatize as diversas situações cotidianas de um hotel, como material didático, devendo, portanto, haver um amadurecimento de ideias neste sentido, envolvendo tanto os alunos como outros docentes, podendo ser transformada em uma importante estratégia metodológica para o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFAL.

A partir da realização da pesquisa-ação, onde as minhas próprias práticas pedagógicas e seu valor enquanto método de aprendizagem foi analisado, consegui ampliar o conhecimento sobre tais

práticas e compreender que aquela iniciativa de forma acanhada, utilizando minha experiência de vida, talvez pela necessidade de encontrar meios eficientes de motivação dos alunos, ou fruto de uma formação pedagógica deficiente, resultou na descoberta de uma estratégia criativa já defendida desde a antiguidade e que deverá ser cada vez mais melhorada para transformá-la em um método ainda mais eficiente e presente na sala de aula.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, C. **A inteligência emocional na construção do novo eu**. 9. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2000.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BOAL, A. **Jogos para atores e não atores**. São Paulo, Cosac Naify, 2015.
- GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 2.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALAGOAS. Projeto Pedagógico Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria. Maceió, 2016.
- JAPIASSU, R. O. V. **Metodologia do ensino do teatro**. 7. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2008.
- KATTO, S. de B. **A dramatização como ferramenta didática**. Trabalho de pesquisa referente ao Programa de Desenvolvimento Educacional da Secretaria de Educação do Paraná. [2009?]. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/1842-8.pdf>. Acessado em: 16 dez. 2018.
- MALUF, S.D. **Ensinar ou encenar? uma proposta metodológica para o ensino profissionalizante**. Maceió, EDUFAL, 1998.
- MENEGOLLA, Maximiliano; SANT'ANNA, Ilza M. **Didática, aprender a ensinar**. 5. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1997.
- NEVES L. R. **O uso dos jogos teatrais na educação: uma prática pedagógica e uma prática subjetiva**. 2006. 222 p. Dissertação (Mestrado em Educação). Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2006.
- RUAS, R. Literatura, dramatização e formação gerencial: a apropriação de práticas teatrais ao desenvolvimento de competências gerenciais. **Organizações & Sociedade**, vol. 12, núm. 32, 2005.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortêz, 2007.
- SPOLIN, V. **Improvisação para o teatro**. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 1992.
- STANISLAVSKY, C. **A preparação do ator**. 11 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1994.
- SANTOS, L. C. dos. Dramatização: uma possível técnica no processo ensino-aprendizagem. **Revista Gestão Universitária**, 10 de julho de 2013. Belo Horizonte, MG.
- THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- VYGOTSKY, L.S. **A formação social da mente**. Rio de Janeiro: Martins Fontes, 2009.