



IX CONGRESO INTERNACIONAL DE GALICIA Y
NORTE DE PORTUGAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO
"Desafíos y soluciones desde la Orientación Profesional
para la certificación de la competencia profesional"

Salón de Actos de la Facultad de Ciencias de la Educación – Santiago de Compostela 25, 26 octubre 2007

ACTAS DO IX CONGRESO INTERNACIONAL DE GALICIA E NORTE DE
PORTUGAL DE FORMACIÓN PARA O TRABALLO

Desafíos e solucións dende a Orientación Profesional para a certificación da competencia profesional

Antonio F. Rial Sánchez
María del Mar Sanjuán Roca
M. Carmen Sarceda Gorgoso
Margarita Valcarce Fernández
(Coords.)

Depósito Legal: C 3538-2008

I.S.B.N.: 978-84-691-6265-1

Maquetación: Miguel A. Suárez

Imprime: NINO-Centro de Impresión Digital

ÍNDICE

PONENCIAS Y MESAS REDONDAS

Aprendizajes no formales e informales: reconocimiento y certificación en Europa.....11 <i>José Tejada Fernández</i>	11
“El reconocimiento de la competencia profesional desde las organizaciones”. Sentido de la cooperación de universidad y empresa31 <i>Tomas Díaz González</i>	31
Formación y acreditación de competencias del gestor y del formador de formación continua.43 <i>José Manuel Hermosilla Rodríguez</i>	43
O reconhecimento das competências profissionais a partir das organizações.....51 <i>Rui Valente</i>	51
Reconocimiento y acreditación de aprendizajes no formales desde la perspectiva del sector de la construcción.....57 <i>Vicente Giménez Marín</i>	57
PROYECTO CERTIDOC: Hacia un sistema de certificación europeo en información y documentación.....67 <i>Carlos Tejada Artigas</i>	67
“Reconhecimento e acreditação de aprendizagens não formais, a perspectiva sectorial” – construção civil e obras públicas73 <i>Amílcar Sampaio Rodrigues</i>	73
O Reconhecimento, Validação e Certificação de Aprendizagens Não-formais e Informais numa Organização que promove Qualificação e Desenvolvimento Profissional.....77 <i>Ivo Adrião</i>	77
Da Orientação à Certificação Profissional79 <i>Avelino Leite</i>	79
Relatorio: A acreditación de competencias profesionales en Galicia81 <i>M^a Dolores Vázquez Froján</i>	81
La experiencia de evaluación, reconocimiento y certificación de los aprendizajes informales y no formales en el País Vasco.91 <i>Imanol López Lacalle</i>	91

Desenvolvimento dos procesos de reconhecemento e certificación em Portugal. O funcionamento das administracións, as diversas experiencias existentes e a organización das mesmas.99
Luís Imaginário

El reconocimiento del aprendizaje no formal e informal, la formación profesional y el mundo productivo. 105
Antonio Rial Sánchez

COMUNICACIÓNS.....123

Una experiencia formativa para el Comercio al por Menor en Cataluña: CD-Rom multimedia interactivo en Sistema Integrado de Gestión (SGI). 125
B. Calvo Cobas, L. Gil Calzada, R. Vázquez Fente, M. Domínguez Villar, M.D. Mariño Cabaleiro, F. Surís Fernández

Formación en Teleformación para docentes de Formación Continua de la Comunidad Autónoma de Cataluña. 137
B. Calvo Cobas, L. Gil Calzada, R. Vázquez Fente, M. Domínguez Villar, M.D. Mariño Cabaleiro, F. Surís Fernández

El *coaching* y el *e-coaching*: nuevas modalidades orientadoras para la Sociedad del Conocimiento. 149
Miguel Ángel Carretero Díaz

PROXECTO: "Ferramenta de análise de competencias para a orientación profesional" 155
Feal Muíños, Montserrat Parada Gandos, Carlos García Cabrillo, José Francisco

Re-Formação ou Pro-Educação? 165
António Moreira da Silva

A intervenção no desenvolvemento vocacional dos alumnos como una dimensión do proxecto profesional e do perfil de competencias do profesor: A consultoría como una vía para a capacitación e para a certificación 171
Inês Nascimento, Ana Ramos, Ana Filipa Ferreira

El cambio en el discurso profesionalizador: procesos de enseñanza-aprendizaje sostenidos en una plataforma asincrónica. 179
Eulalia Torras Virgili

RVCC: Práctica de Novas Oportunidades 189
Mariana Paterna Dias

Formación inicial docente y competencias: una aproximación a la importancia de los escenarios formativos para su desarrollo 195
Manuela Raposo Rivas, M. Carmen Sarceda Gorgoso

Las competencias para el ejercicio profesional docente: un ejemplo para su identificación.....	203
<i>M. Carmen Sarceda Gorgoso, Manuela Raposo Rivas</i>	
Dupla certificação escolar e profissional na base da validação dos adquiridos através da experiência profissional e social.....	213
<i>Carlos Valentim Ribeiro</i>	
Aspectos claves en los procesos de evaluación de las competencias adquiridas en situaciones no formales e informales	223
<i>Carmen Ruiz Bueno, Óscar Mas Torelló</i>	
Las necesidades formativas de los trabajadores con discapacidad psíquica y las competencias básicas en los contextos de los centros especiales de empleo	233
<i>P. Jurado, O. Mas, J.M. Sanabuja</i>	
El perfil competencial del profesor universitario: apuntes para su formación y certificación.....	243
<i>Óscar Mas Torelló, Carmen Ruiz Bueno</i>	
La detección de necesidades formativas en la empresa.....	259
<i>Patricia Olmos Rueda</i>	
Desafios e soluções da orientação profissional para a certificação da(s) competência(s) profissional(ais).....	269
<i>Joana Fernandes</i>	
Estratégias de inserção e novos instrumentos de mediação profissional	275
<i>Ana Paula Marques Helena Rita Moreira</i>	
Competencias del trabajo social ante la inserción sociolaboral de las personas en situación de exclusión social.....	287
<i>M^a Elena Muguertza Martínez</i>	
O clima socio-emocional no contexto de trabalho: suas implicações sobre as percepções de auto-eficácia profissional dos trabalhadores	301
<i>Helena Maria M. G. Ferreira, Carlos Manuel Gonçalves, Joaquim Luís Coimbra</i>	
El Estrés laboral como factor diferencial en las ocupaciones de los directivos de la Economía Social Castellano Leonesa.....	311
<i>L. Gil Calzada, A.B. Freijeiro Álvarez, B. Calvo Cobas, M. Domínguez Villar, M.D. Mariño Cabaleiro, R. Vázquez Fente, F. Surís Fernández y E. Monsalve Álvarez</i>	
Quais as preocupações de carreira de formandos da aprendizagem?.....	323
<i>Filomena Parada e Joaquim Luís Coimbra</i>	
O significado psicológico do desemprego em jovens adultos com qualificação académica de nível superior.....	335
<i>A. Paulino, J. L. Coimbra, C. M. & Gonçalves</i>	
Formar(-se) para o desemprego: que competências?.....	345
<i>Ana Ramos, Ana Mouta, Inês Nascimento</i>	

A vinculación às figuras parentais, ao par romântico e aos amigos no desenvolvemento vocacional de Jovens	355
<i>C. M. Sousa, C. M. & Gonçalves, J. L. Coimbra</i>	
Diferencias de género en el profesorado especialista de educación primaria: estudio del concurso-oposición al cuerpo de maestros en galicia, año 2007	367
<i>Efrén Álvarez Prada</i>	
Orientación profesional y enfoque de competencias en el ámbito educativo.....	373
<i>M^a del Pilar Carnota Carneiro</i>	
El portafolios de competencias como recurso orientador en el ámbito universitario	383
<i>M^a Cristina Ceinos Sanz, Beatriz García Antelo</i>	
Análisis de las actividades de fomento del autoempleo en las Universidades Públicas Españolas	391
<i>María Cristina Ceinos Sanz, Beatriz García Antelo</i>	
Jogos de Interesse(s): Uma experiéncia de desenvolvemento de competências vocacionais no contexto da Universidade Júnior	399
<i>Ana Ramos, Ana Mouta, Lucinda Saldanha, Inês Nascimento</i>	
O Papel da Orientação Profissional na Promoção da “Aprendizagem ao Longo da Vida” junto dos Trabalhadores Seniores	409
<i>Marta Sousa Ribeiro, Joaquim Luís Coimbra</i>	

POSTERS

El rol del orientador profesional en la evaluación de necesidades formativas y de inserción sociolaboral desde una perspectiva de igualdad.....	423
<i>M^a Cristina Ceinos Sanz, Beatriz García Antelo, Raquel Mariño Fernández</i>	
Evaluación del estudiante sobre el proceso de formación práctica en la titulación de maestro	429
<i>Lorena Ramos Muguerza</i>	

RESÚMENES.....439

A certificación das competencias profesionais adquiridas pela experiéncia profesional ...	441
<i>Benjamín Constante</i>	
A envolvéncia dos adultos e a súa motivación para o proceso (RVCC) partindo das suas entidades empregadoras.....	443
<i>Cristina Malhão</i>	
Proceso de reconhecemento, validación e certificación de competencias integrado	445
<i>Carla Moreira, Carolina Carvalheiras</i>	

RVCC nível secundário no contexto português: reflexões críticas acerca dos seus campos de (in)exploração	447
<i>Mariana Raquel Prior Santalba, Patrícia Raquel da Silva Pinto</i>	
Rol del orientador profesional ante un modelo de formación por competencias	449
<i>M^a Teresa Castilla Mesa</i>	
Técnicas de cociñado ao baleiro e atmosfera modificada. CIFP Compostela	451
<i>Eduardo García Mosconi</i>	
Tecnoloxías encamiñadas á acceso no sector da automoción. CIFP Fene.....	453
<i>Eduardo García Mosconi</i>	
Deseño e construción dun seguidor solar para unha instalación solar fotovoltaica. CIFP porta da auga	455
<i>Eduardo García Mosconi</i>	
Centro novas oportunidades do centro de formação profissional de chaves: a partilha de uma experiência.....	457
<i>Ana Moreira</i>	
A orientação profissional e os novos desafios da formação	459
<i>Marta Castro, Paula Almeida e Silva, Sandra Costa</i>	
Activação de sinergias locais para uma orientação profissional concertada	461
<i>Inês Pinbo, Adélia Antunes</i>	
O modelo do RVCC integrado: práticas e desafios	463
<i>Júlio Veloso, Luísa Sousela, Mónica Aguiar, Joana Russell, Sandra Silva, Ivone Adão, Carla Abreu, Célia Martins</i>	
O envolvimento familiar no processo RVCC.....	465
<i>Mónica Trindade</i>	
Estudo exploratório do impacto psicossocial da frequência de cursos de educação e formação de adultos em mulheres com idade igual ou superior a quarenta anos	467
<i>Margarida Pereira, Sandra Guimarães</i>	

Desafios e soluções da orientação profissional para a certificação da(s) competência(s) profissional(ais)

Joana Fernandes*

Quem abre a porta?
O acolhimento nos Centros de Novas
Oportunidades (CNO).

A ambição definida na Iniciativa Novas Oportunidades exige que a actuação dos profissionais que integram estes centros se estenda à esfera da procura contínua de qualidade em diversos aspectos, de que o acolhimento é um exemplo. A qualidade no acolhimento surge como condição de sucesso do trajecto proposto num Centro de Novas Oportunidades (CNO) sendo por isso essencial atender à importância de mobilizar todos os intervenientes para os desafios do acolhimento.

Cada aprendiz munido de expectativas, dúvidas e anseios procura respostas desde o “primeiro passo” que dá num CNO; logo as questões do acolhimento surgem como primordiais, não só inicialmente mas de forma transversal a todo o percurso do aprendiz no CNO. Portanto o acolhimento não pode ser encarado como uma mera formalidade referente ao primeiro contacto formal do aprendiz com o centro, mas antes um entre muitos encontros, que vão nutrendo a construção de uma relação empática e horizontal (entre adultos – aprendizes e equipa). Porém e considerando os desafios actualmente manifestos, será relevante a exploração e compreensão de: “O que é o acolhimento?”, “A quem compete o acolhimento?” e “Como se acolhe?”. A exploração destes desafios a partir de dois pontos de vista (dos aprendizes e dos profissionais do CNO) convergirá em diversas implicações para a prática.

Palavras-chave: acolhimento, aprendiz, certificação escolar, certificação profissional e dupla certificação.

* Faculdade de Educação e Psicologia, Universidade Católica Portuguesa - jfernandes@porto.ucp.pt

Centro Novas Oportunidades do CESAE (Centro de Serviço e Apoio às Empresas) - joana.fernandes@mail.cesae.pt

Integrados na Iniciativa Novas Oportunidades, os Centros Novas Oportunidades (CNO) constituem-se como “*estrutura preferencial de acolhimento dos candidatos, estrutura essa que, através da realização de um trabalho de diagnóstico e triagem, define o perfil de cada um dos adultos e identifica as suas necessidades, motivações, expectativas de formação e níveis de certificação*” (Canelas, 2007). A actividade de um CNO organiza-se num conjunto de dimensões / etapas de intervenção que têm reflexo em diversos níveis de serviço a assegurar, de que o acolhimento é um exemplo.

DEFINIÇÃO DE ACOLHIMENTO

Acolher do latim «*accolligere*» significa recolher e acolher. Por sua vez ao acolhimento é atribuído o significado de acto ou efeito de acolher. Quando aplicado ao contexto dos CNO, o acolhimento não encontra uma definição tão simples e inequívoca. Na tentativa de encontrar uma definição adaptada aos CNO será relevante eliminar algumas definições difusas e explorar o que não é o acolhimento. O acolhimento não é uma recepção de boas-vindas, ou um qualquer momento de recepção a candidatos motivados, interessados e imbuídos de um sentimento de felicidade por procurarem um CNO. O acolhimento também não é apenas uma mera formalidade que marca a entrada de um aprendente num CNO, nem representa apenas o primeiro contacto formal deste com a equipa ou profissional.

Sabendo o que não é o acolhimento, poderá ser mais acessível a compreensão do que é o acolhimento. Utilizando como exemplo a realização do processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), o acolhimento é integrado neste, de diversas formas e em diversos momentos. Por vezes surge como uma etapa do eixo de reconhecimento, noutras como parte integrante da fase do envolvimento inicial (Leitão, 2002). Na recentemente editada Carta de Qualidade dos Centros de Novas Oportunidades (Canelas, 2007) o acolhimento “*consiste no atendimento e inscrição dos adultos no Centro de Novas Oportunidades, bem como no esclarecimento sobre a missão deste, as diferentes fases do processo de trabalho a realizar, a possibilidade de encaminhamento para outras ofertas educativas e formativas ou para o processo de RVCC e a calendarização previsível para o efeito. Deve ser dada informação aos adultos sobre o Centro de Novas Oportunidades e as ofertas de qualificação existentes no território, através da entrega de materiais de divulgação, como folhetos, brochuras, etc. (...) O acolhimento culmina com a marcação de data para o próximo contacto com o profissional de RVC, que dará início à fase de diagnóstico e encaminhamento*”. Apesar da diversidade de definições, o acolhimento surge em todas como o ingrediente básico e essencial que promove a construção de uma relação de empatia e de segurança entre o profissional de RVC e o aprendente.

Esta múltipla aplicabilidade do conceito de acolhimento indicia a transversalidade que este assume nos percursos realizados num CNO. Para além disto, o acolhimento envolve uma acção em que estão implicados diversos intervenientes. É esta diversidade de momentos e de actores, que por um lado, dificultam a definição e compreensão clara deste conceito, mas que por outro, indiciam a sua riqueza, permanência e transversalidade ao longo de um trajecto, ou a simples paragem num CNO.

ACOLHER, ABRINDO A PORTA DE UM CNO.

Como abrir a porta?

A expectativa para quem abre a porta não é menor do que para quem a procura, porém as expectativas de cada um destes são, em diversos aspectos distintas. Por parte do adulto são as já conhecidas expectativas ligadas à vida social, profissional e trabalho (Malglaiive, 1995) que muitas vezes orientam os adultos para a procura do aumento da certificação escolar e profissional. São

estas mesmas expectativas, que depois de articuladas com finalidades, deverão ser exploradas de modo a que (desejavelmente) as expectativas se consigam inscrever nas finalidades.

Por parte de quem abre a porta, surge a expectativa imbuída de responsabilidade por a partir daquele momento ter o direito e o dever, de em conjunto com o adulto, traçarem um caminho formativo.

Saber que a porta, pela primeira vez, é apenas aberta uma vez, aumenta a responsabilidade para quem o faz. Apesar do acolhimento não ser o momento, mas momentos, não podemos negligenciar a importância e o carácter crucial que este primeiro contacto assume. Portanto, aqui entoa a questão: *Como abrir a porta?* Abrir escutando o aprendente, quem nos procura e orientados pela compreensão do que procura. É desde este primeiro momento que se deve procurar estabelecer uma relação positiva com cada adulto. O grau e a qualidade do envolvimento inicial e posterior do aprendente dependem em grande parte da qualidade deste momento inicial.

Abrir a porta não se refere apenas a clarificar as expectativas do aprendente, explicitar ofertas formativas, definir projectos pessoais e/ou profissionais, mas sobretudo iniciar a construção de uma relação efectiva. Para o estabelecimento deste tipo de relação é obrigatória a criação no CNO de uma atmosfera de privacidade, de conforto e de escuta atenta que valorize a singularidade da história do sujeito e a dimensão vivida da sua experiência.

Como abrir a porta? Um abrir interessado, atento, compreensivo, flexível e idiossincrático não deixando apenas a porta num indiferente entreaberto, ou então um entreabrir pequeno, que não chega para se entrar. *Abrir a porta* exige flexibilidade e adaptabilidade por parte da equipa do CNO, para que esta se consiga encontrar com as necessidades de cada aprendente. Cada pessoa inclui informação diferente, representada de forma distinta e a sua progressão no processo pode dirigir-se em direcções muito diversas, necessitando por isso níveis variados de ajuda, de questionação ou de direcção durante todo o percurso no CNO.

Quem abre a porta?

Se formos associar o acolhimento a certas etapas de funcionamento do CNO, facilmente são nomeados os profissionais que integrando a equipa desempenham por excelência essas funções. Por exemplo é ao Profissional de RVC que compete acolher as pessoas e esclarecer os objectivos, metodologia e funcionamento do processo (Castro & Imaginário, 2003).

Porém sabendo que um CNO deve ser uma porta aberta para todos os aprendentes que o procurem, independentemente dos profissionais que estão no momento disponíveis para os atender, o acolher, *abrir a porta* acontece a todo o momento. É esta sensação de eminência de entrada que nos sugere que apesar de toda a equipa assumir funções específicas, toda deve estar "preparada" para acolher. Todos os profissionais que directa ou indirectamente contactam com os candidatos, mesmo ao nível do pessoal administrativo, devem estar preparados para realizar este acolhimento, ainda que em níveis distintos. O risco de um "mau" primeiro contacto mesmo no momento de um simples telefonema de pedido de informação pode ser determinante, pois pode impedir que aquela vontade latente de se inscrever num CNO (traduzida pelo contacto telefónico) nunca se chegue a manifestar (através da efectivação da inscrição).

Que porta?

Talvez pelo desaparecimento dos Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (CRVCC) ou por simples desconhecimento da totalidade de ofertas existentes, a maioria dos aprendentes procura no CNO a inscrição no processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. Esta mesma confusão nos remete para a necessidade de esclarecermos, num primeiro contacto com cada aprendente, o que é um CNO. Tal como é indicado pela Agência Nacional para a Qualificação (ANQ), o CNO deve ser a porta de entrada para todos

aqueles que, com mais de 18 anos, procuram melhorar os seus níveis de qualificação escolar e profissional e aceder a uma certificação ao nível do 4.º, 6.º, 9.º ou 12.º ano. Para *quem abre a porta* é obrigatória a exclusão da visão reducionista que vê no sistema de RVCC a “grande” solução para os problemas da sub-certificação da população portuguesa.

Transportar esta mensagem para todos aqueles que nos procuram, exige que logo inicialmente seja afluída a questão “Que porta?” para que se possam, desde logo, desconstruir falsas expectativas sobre aquilo que pretendem encontrar no CNO.

Pelo recurso à imagem das *portas* agora enquanto ofertas, parece relevante formular a questão “Quantas portas tem um CNO?”. Um CNO deverá ser a porta que encaminhará para a abertura de outras, isto significa que, cada centro deverá ser a porta de entrada a partir da qual procuramos, através de percursos que são co-construídos entre os aprendentes e os profissionais, encaminhá-los para outras portas: a escolar, a profissional ou dupla certificação. As ofertas que privilegiam a dupla certificação (certificação escolar e certificação profissional) não deverão ser uma realidade apenas para jovens, no sentido de promover a sua transição para a vida activa e mesmo a

prevenção do abandono escolar precoce e insucesso escolar. Os adultos também deverão encontrar na dupla certificação a *porta*, o impulso à sua qualificação, de forma a aumentar o seu nível de produtividade e sobretudo, competência.

DESAFIOS AO ACOLHIMENTO

Exploração a partir de dois pontos de vista: dos aprendentes e dos profissionais do CNO e implicações para a prática.

Os desafios que se colocam a *Quem abre a porta* são múltiplos e têm origem em fontes diversas. Relativamente aos desafios trazidos pelos aprendentes, estes residem desde logo na (baixa) motivação com que procuram os CNO. São já conhecidos e diversos os factores de desmotivação na procura de formação: falta de auto-confiança, inadaptação das ofertas propostas, estrangimentos de tempo, o carácter não prioritário da formação e os problemas pessoais (Carré, 2005). Portanto são estes factores de desmotivação que deverão ser inicialmente explorados e compreendidos. Na prática, a exploração do conceito de si enquanto aprendente, deve ser um dos aspectos de primeiro e maior interesse para *quem abre a porta*.

Em contraste, ocorre por vezes nos CNO, o regresso motivado de aprendentes “já conhecidos da casa”, isto é, tomando como exemplo os processos de RVCC, muitos dos aprendentes certificados de nível B3, procuram novamente o CNO, para mais uma vez, através do processo que lhes garantiu o sucesso anterior, aumentar a sua qualificação escolar, desta feita, no RVCC - Nível Secundário (RVCC-NS). Como podem os profissionais que no processo anterior tudo fizeram para motivar estes candidatos para a certificação de nível básico comunicar-lhes que o RVCC-NS poderá não ser a oferta indicada para si? De facto este pode ser mais um desafio para quem acolhe, mas tal como aconteceu inicialmente, cada profissional vai ter que novamente e em conjunto com o aprendente definir um novo percurso formativo, mesmo que este possa não passar pelo RVCC-NS. Para estes aprendentes e sobretudo nas situações em que a certificação de nível B3 é ainda recente, parece fazer sentido o envolvimento em percursos formativos específicos, por exemplo, numa língua estrangeira.

Por outro lado garantir que até 2010 mais de 650.000 pessoas obtenham uma certificação de competências, tendo como meta que em 2010 estejam a ser emitidos, por ano, cerca de 75.000 diplomas conferentes de habilitação escolar equivalente ao ensino básico e 125.000 diplomas conferentes de habilitação escolar equivalente ao ensino secundário é em si um desafio para todos os profes-

sionais dos CNO. Estes números por si só podem constituir um desafio ao nível do acolhimento, pois podem introduzir um atropelo de gravidade variável, às metodologias inerentes ao modo de funcionamento dos CNO. Será motivo para sublinhar que se trata de abrir uma *porta* e não um *portão*, pois só assim se consegue evitar o desprezo ou secundarização da especificidade do funcionamento do CNO, sobretudo ao nível das metodologias aplicáveis.

REDEFININDO O ACOLHIMENTO: CONCLUSÕES

A ambição definida na Iniciativa Novas Oportunidades exige que a actuação dos profissionais que integram estes centros se estenda à esfera da procura contínua de qualidade em diversos aspectos. Apesar de todos os desafios, a qualidade no acolhimento surge como uma condição de sucesso do trajecto proposto num Centro de Novas Oportunidades (CNO), sendo primordial atender à importância de mobilizar todos os intervenientes.

O acolhimento não se limita, nem se reduz a um momento. O acolhimento é constituído por momentos, que logicamente e idiossincriticamente ordenados constituem o processo que possibilitará a aproximação e o acesso ao material empírico sobre o qual se vai desenvolver todo o percurso do aprendente.

Por sua vez não existem os profissionais do acolhimento, pois estes deverão ser todos aqueles que directa ou indirectamente contactam com candidatos do CNO. No entanto, cada CNO deverá contar com um profissional que seja capaz de garantir este acolhimento, na sua plenitude.

O tipo de relação estabelecida entre a equipa do CNO e o aprendente é um aspecto determinante no percurso deste., sendo indubitável que a qualidade da relação estabelecida é um elemento estruturante fundamental e uma condição necessária para assegurar o envolvimento (inicial e transversal) do aprendente.

Neste processo (e não momento) de acolhimento a equipa deve orientar-se sempre e agir em função da singularidade que caracteriza cada aprendente. Neste sentido a equipa deve ponderar que cada sujeito tem uma individualidade própria, com uma história e vivências pessoais diferentes que determinam um modo particular de ser e de estar. Tal facto exige que a equipa resista à tentação de se acomodar a um modo particular de funcionamento e de interagir, utilizando indiferenciadamente a mesma estratégia de acolhimento com todos os candidatos, mas antes procure ser criativa no sentido de alterar e /ou conceber novas estratégias de acordo com as necessidades e especificidade própria de cada aprendente.

Na verdade, “*independentemente de poder ser individual ou organizar-se em sessões de pequenos grupos, o atendimento de cada adulto deve ser sempre personalizado, tendo em consideração as suas características, experiência, motivações e expectativas*” (Canelas, 2007), implicando assim um *abrir de porta* sempre diferente.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

- Canelas, A. M. (coord.) (2007). *Cursos de Educação e Formação de Adultos Nível Secundário – Orientações para a Acção*. Lisboa: Agência Nacional para a Qualificação.
- Canelas, A. M. (coord.) (2007). *Carta de Qualidade dos Centros de Novas Oportunidades*. Lisboa: Agência Nacional para a Qualificação.
- Carré, P. (2005). *L'Apprenance vers un nouveau rapport au savoir*. Paris: Dunod.
- Castro, J. & Imaginário, L. (2003). *Perfil de competências dos Profissionais de RVCC*. Associação Nacional de Oficinas de Projectos.

Leitão, J. A. (coord.) (2002). *Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências: Roteiro Estruturante*. Lisboa: Agência Nacional de Educação e Formação de adultos.

Malglave, G. (1995). *Ensinar adultos*. Porto: Porto editora.