

PROCESSOS COMUNICATIVOS QUE HUMANIZAM OS CURSOS A DISTÂNCIA *ONLINE*

São Paulo – 05/2011

Adriana Clementino – Senac-SP/FIPEN – adri.clementino@uol.com.br

Setor Educacional: 5 – Educação Continuada em Geral

Classificação das áreas de pesquisa em EAD:

D: Teorias e Modelos

L: Formas de Assegurar a Qualidade

N: Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem

Natureza do trabalho: A – Relatório de Pesquisa

Classe: Investigação Científica

RESUMO

Este artigo apresenta parte das reflexões e dos resultados de uma investigação de tese de doutorado realizada na Faculdade de Educação da USP. Tal investigação, de caráter qualitativo, apoiou-se em descrições provenientes de um curso online de capacitação baseado na abordagem colaborativa de aprendizagem, e teve como objetivo principal estudar os processos didáticos de cursos colaborativos. Processos comunicativos que humanizam os cursos a distância é uma das categorias de análise da referida tese que, por meio das inúmeras mensagens de alunos, comprova que as interações vividas no curso pesquisado foram o ponto alto de todo o processo para os alunos. E que, por meio delas, relações intensas entre o grupo foram estabelecidas, e um processo de ensino-aprendizagem diferente, inovador e humanizado foi experimentado.

Palavras-chave: educação a distância; comunicação; feedback.

A pesquisa realizada

O presente trabalho apresenta parte das reflexões e dos resultados de uma pesquisa realizada como tese de doutorado na Faculdade de Educação da USP, intitulada Didática intercomunicativa em cursos *online* (CLEMENTINO, 2008) [2].

O objeto de estudo empírico de tal pesquisa foi o “Curso de Capacitação de Tutores” oferecido pelo Sebrae-SP, com carga horária total de 33 horas e realizado totalmente a distância. O grupo de participantes foi constituído de 40 pessoas, das quais 36 concluíram o curso, com idades nas faixas etárias de 20, 30, 40 e 50 anos.

O escopo de tal estudo foi os processos didáticos que favorecem a participação, comunicação e interação entre todos os participantes de cursos *online* colaborativos. Para desenvolver a referida pesquisa, o referencial teórico foi constituído de quatro propostas de interação e comunicação - Pedagogia da comunicação (PENTEADO, 2002) [11]; Didática comunicativa (SCHALLER & SCHÄFER, 1982) [12]; Conversação didática (HOLMBERG, 1984) [6] e Mediação pedagógica (GUTIÉRREZ & PRIETO, 1994) [4] e os estudos sobre a abordagem colaborativa de aprendizagem.

Além disso, trabalhou com o pressuposto educacional no qual a Didática interessa tudo o que o aluno aprende na relação com o professor e com o grupo (CANDAU, 1991) [1], incorporando a ele os pressupostos da comunicação que presumem troca, aprendizagem mútua e constante (MARCONDES FILHO, 2007a) [7] em relações interpessoais em nível de Eu-Tu (Tu, como indivíduo e não objeto) (MARCONDES FILHO, 2007b) [8] e o “cuidado” que deve permear todo o processo de ensino-aprendizagem (NODDINGS, 2003) [10].

Essa é a base teórica que orientou a seleção dos dados da proposta metodológica da didática intercomunicativa construída na pesquisa. O confronto entre o referencial teórico, a prática vivenciada e as informações fornecidas pelos alunos do curso pesquisado, ordenaram a análise realizada, sendo que “processos comunicativos que fizeram diferença: a humanização do

curso” foi uma das categorias analisadas, e é dessa categoria que surge o presente artigo.

Processos comunicativos que humanizam os cursos a distância *online*

Em cursos a distância, como uma das formas prioritárias de conexão com os participantes se dá por meio das palavras em uma tela, diferentes formas de comunicação e interação devem ser pensadas, para suprir as possíveis dificuldades que os alunos sintam: a distância física do grupo e do tutor; sentir-se sozinho com o computador; aguardar as respostas às perguntas feitas; etc..

Para as quatro propostas teóricas de interação e comunicação estudadas, a comunicação educacional é um processo específico cujo eixo central do objetivo pedagógico é justamente a comunicação. A atmosfera, linguagem e as convenções do processo comunicacional estabelecido por meio dos materiais e das interações, facilitam o entendimento e a apropriação dos conteúdos, favorecendo sentimentos de relação pessoal que geram nos alunos prazer e motivação para aprender.

Em vários momentos do curso pesquisado, os alunos relataram que a interação estabelecida entre os participantes foi um dos fatores motivacionais dele. E dentro desse processo de interação, eles (os alunos) também destacaram os *feedbacks* e o atendimento personalizado do tutor como diferenciais que humanizaram o processo de ensino-aprendizagem do curso. Em uma análise breve, foram estes três elementos interligados – interação com *feedbacks* personalizados – que proporcionaram o estabelecimento de relações pessoais entre os participantes do curso, e maior motivação neles em ter participação ativa.

A partir de tal constatação, interação, *feedback* e atendimento personalizado tornaram-se subcategorias de análise da categoria de processos comunicativos que fizeram diferença.

Interação, o coração dos cursos *online*

O curso todo foi permeado por momentos de muita interação. Desde a primeira semana até o último dia (total de 6 semanas), os alunos puderam

vivenciar diferentes formas de interação proporcionadas pelas várias atividades propostas.

Como parte do cuidado para com os alunos, desde o início do curso, todos os recursos comunicacionais que seriam utilizados no decorrer dele estavam disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Porém, como nem todos possuíam familiaridade tecnológica, tais recursos foram apresentados oficialmente aos poucos. Conforme a estratégia pedagógica adotada, a cada módulo novas formas de interação incorporadas ao curso.

Em um dos módulos, um fórum foi proposto para discutir sobre interação e mediação no ensino pelas tecnologias. Além de permitir um debate sobre o texto da semana, a questão inicial colocada convidava os alunos à reflexão sobre as interações vividas no curso, e pedia que eles comentassem como as tinham percebido. A seguir são apresentadas algumas das mensagens postadas:

ⁱ (Aluno EFC) Realmente esta interação entre tutores, alunos e informações é fundamental para que o processo tenha êxito. Como já foi dito, por outra colega, esta experiência que estamos vivenciando, tanto entre os membros do grupo, membros do curso, como com a professora, é exemplo disto e reforça a importância das pessoas e seus papéis (tutor / aluno) neste processo.

(Aluno AVS) Neste curso de Tutoria senti e consegui vivenciar o que é realmente interação entre aluno/tutor/participantes.

Foram significativas até o momento o trabalho em equipe, a riqueza de textos e artigos disponibilizados para leitura nos fóruns, chats, bibliotecas e publicações.

"Iniciamos o treinamento como um "bando de desconhecidos" e agora já nos tornamos um grupo no qual a interação com todos só me fez crescer como pessoa e profissionalmente."

Esses comentários mostram que além de proporcionar a interação entre os alunos de um curso *online*, é importante que o tutor também interaja com os alunos. Em um processo de ensino-aprendizagem a distância, não basta que o ambiente virtual de aprendizagem possua diversos recursos comunicativos, nem que as estratégias selecionadas proporcionem interação

entre os alunos. Criar um plano de curso comunicativo implica que o tutor seja também um dos sujeitos comunicantes (PENTEADO, 2002) [11]. No entanto, ele deve se fazer presente sem estar presente todo o tempo, sem incorrer na tentação de responder a todas as perguntas colocadas em um fórum, por exemplo. Conforme Clementino, “os professores devem perceber que o seu papel mudou, mas a importância não diminuiu, que é necessário aprender a subir e descer do palco na hora certa e que, ao fazer isso com maestria, estarão conquistando o respeito e a confiança de seus alunos” (CLEMENTINO, 2002, p.45) [3]. Corroborando tal pensamento, o aluno ALAC faz o seguinte comentário sobre a atuação do professor/tutor.

A gente tem q ser um pouquinho como anjo da guarda, zelando sem aparecer. E esta "ciência delicada" talvez implique em mais silêncios que intervenções.

Por fim, o último comentário selecionado sobre interação enfoca um dos principais aspectos negativos da EAD: a sensação de interagir com uma máquina.

(Aluno MALT) Concordo com você, a interação com a professora no Chat do nosso grupo foi muito importante e marcante.

Naquele momento senti que realmente tinha alguém nos apoiando, e esse alguém não era apenas virtual, era uma pessoa real que interagiu e nos orientava conforme a nossa necessidade.

Segundo Harasim, “ao entrar numa rede de aprendizagem pela primeira vez, muitas pessoas temem encontrar um espaço pessoal, desumanizado” (2005, p.55) [5], no entanto, conforme o depoimento acima, quando o tutor se faz presente e participa das situações de interações do curso, essa sensação de estar sozinho se desfaz.

Feedback, o sonar dos alunos de cursos *online*

Falar de *feedback* é falar de acompanhamento à trajetória dos alunos: responder às suas perguntas, informar a avaliação das atividades, corrigir um entendimento equivocado, etc. Tal acompanhamento foi definido da seguinte forma por um dos alunos do curso pesquisado:

(Aluno LAGJ) Feedback em Ambientes Virtuais de Aprendizagem são como o sonar em um submarinho....sem ele o submarinho navega às cegas!!!

Para Gutiérrez e Prieto (1994) [4], o acompanhamento do processo de aprendizagem do aluno é um dos maiores problemas da educação a distância. Porém, a natureza das tecnologias da informação e comunicação (TICs) integradas à Internet é particularmente útil ao tutor para a realização de tais acompanhamentos nos cursos *online*.

Segundo Harasim (2005) [5], uma vez o curso em andamento e os participantes engajados em discussões e projetos, o papel do tutor é observar, monitorar, facilitar e fornecer informações quando for apropriado.

O monitoramento inclui dar uma resposta a situações problemáticas como, obstáculos à discussão, abandono dos alunos, questões de dinâmica de grupo ou informações incorretas. Os alunos podem, por exemplo, entender ou citar de forma incorreta determinada informação. O professor que estimula o pensamento crítico mostra aos alunos como se habituar a apontar aos colegas erros factuais e de raciocínio. No entanto, se o aluno não chamar a atenção para a informação incorreta imediatamente, cabe ao professor intervir e esclarecer ou corrigir o equívoco. (ibid., p.231) [5]

Como nos cursos *online* realizados em AVA, todas as ideias dos alunos ficam registradas no ambiente, o rastreamento constante do tutor às interações ocorridas permite-lhe perceber de que modo o conteúdo está sendo interpretado e incorporado por cada aluno. Entretanto, as intervenções feitas devem ser comedidas para não desestimular o aluno nem tirar-lhe a iniciativa.

Em diferentes momentos (módulos) e situações (interações e atividades), os participantes do curso pesquisado fizeram comentários sobre como perceberam o processo de *feedback* realizado no curso. Esses comentários comprovam que o *feedback* interligado ao processo de interação estabelecido no curso proporcionou ao grupo maior motivação em ter participação ativa.

No comentário a seguir, um dos alunos fala da importância dos primeiros contatos.

(Aluno EFC) *Eu mesmo no início deste curso estava me sentindo inseguro, por ser meu primeiro curso EAD. Mas isto foi superado logo no começo, quando interagi com os membros do meu grupo, com a professora e com o Ambiente. Os primeiros feedbacks da nossa tutora me deram confiança de que eu estava no caminho certo, logo comecei a "pedalar" sozinho...*

Tal depoimento retrata a insegurança que, principalmente alunos que nunca vivenciaram a EAD, sentem nos primeiros momentos/acessos. Além disto, mostra, também, que as interações ocorridas logo no início do curso, foram de vital importância para que ele começasse a se sentir à vontade com o ambiente e com o grupo.

Para Moore e Kearsley, “todo comentário precisa ser apropriado pelo critério de agregar algo ao conjunto de conhecimentos da comunidade” (2007, p.163) [9]. Contudo, além de agregar conhecimento, em um curso a distância *online*, toda mensagem deve ser redigida considerando que do outro lado, quem vai receber e ler, é uma pessoa que, em geral, gosta de “conversar” com pessoas e não com máquinas.

Pelo depoimento do aluno EFC, percebe-se que o *feedback* representa mais do que simplesmente o tutor tecer comentários acerca da atividade apresentada ou realizar uma intervenção quando linhas de raciocínio equivocadas são apresentadas em fóruns e *chats*. Essa forma de entender o acompanhamento é simplória e pobre, e tende a respostas pontuais.

Ter colocado interação *feedback* e atendimento personalizado como subcategorias dos processos comunicativos que fizeram diferença e humanizaram o curso, significa, para a didática intercomunicativa em cursos *online*, que esses três elementos estão interligados e são interdependentes - a constante interação gera *feedbacks* personalizados.

Ao compreender e assumir isso, toda e qualquer resposta e intervenção do tutor deve considerar que, além de esperar retorno sobre as atividades produzidas, o aluno espera que as mensagens lhe dêem confiança no percurso.

O comentário a seguir reforça a importância do *feedback* personalizado:

(Aluno LCPF) O que eu mais gostei deste curso foi não receber nenhum e-mail automático ridículo me dando os parabéns ou me informando que estou atrasado na entrega dos trabalhos. Vivas para a professora que conseguiu humanizar meu conceito de EAD. Diga-se de passagem, não passa uma semana sem que eu tenha uma pergunta pra ela e não passa mais de um dia sem resposta. E o melhor de tudo, resposta honesta e franca.

A partir dessa mensagem é possível concluir que respostas/*feedbacks* automáticos, não são agradáveis aos alunos. Esse tipo de mensagem contém elementos comunicativos frios e distantes que transmitem ao aluno a sensação de estar conversando com uma máquina. Exatamente o contrário do que a intercomunicação didática para cursos *online* valoriza: comunicação interpessoal; mensagens em tom de conversação (HOLMBERG, 1984) [6]; atenção para com o aluno; atendimento pessoal e individualizado.

Responder às perguntas dos alunos, informá-los da avaliação das atividades, corrigir-lhes um entendimento equivocado, dar resposta a situações problemáticas, agregar conhecimento. Tudo isso faz parte do processo de acompanhamento dos participantes de um curso presencial ou a distância.

Para cursos *online* a distância, além disso, a didática intercomunicativa propõe “cuidados” na escrita das mensagens. Considerando o *feedback* como uma das formas de interação entre tutor e alunos, toda mensagem deve ser redigida considerando que quem vai receber e ler é uma pessoa. As respostas dadas aos alunos devem lhe transmitir confiança, devem procurar humanizar o processo, personalizando o atendimento a cada um. Segundo os relatos dos alunos, isso estimula a participação e a continuidade no curso.

Atendimento personalizado

Em contraposição ao grau de formalidade exigido em determinadas comunicações digitais como, por exemplo, a troca de *e-mails* entre empresas, a escrita em cursos *online* em tom de conversação (HOLMBERG, 1984) [6], sendo menos tensa e menos formal, tende a propiciar o envolvimento emocional/sentimental entre os participantes.

Por meio das interações constantes em cursos *online*, em geral, os alunos acabam comentando sobre suas vivências, intenções, necessidades e temores e, com o passar do tempo, é possível conhecer “o jeito” de cada um e, a partir daí, interagir individualizando e personificando as mensagens.

Em um fórum específico sobre o assunto, as mensagens postadas pelos alunos do curso pesquisado refletem como eles percebem o atendimento personalizado, e qual a importância que lhe dão. Segue algumas delas:

(Aluno CR) ninguém gosta de estar na "vala comum" quero me sentir importante e merecer um atendimento personalizado; e isso colocado por você de que existe alguém de verdade por detrás da tela é muito importante; participei de algumas pesquisas em MK e a conclusão de que atendimentos eletrônicos sem a intermediação de um atendente tem índices de rejeição muito altos.

(Aluno MMM) Cada um de nós precisa ser reconhecido para se sentir participante de uma comunidade. Por isso recebemos um nome, que é a primeira parte da nossa apresentação. Quando não recebemos um atendimento personalizado não somos atingidos, é como se a mensagem, ou a resposta, ou a pergunta, não se referisse a nós, mas a qualquer outro. Eu não gosto e acho que ninguém gosta de ser tratado como qualquer um, porque cada um é um e único.

(Aluno BFTF) [...] o aluno - que em determinados momentos pode se sentir sozinho estudando no ambiente online - recebe o balsamo do atendimento individual, do "olhar" atento do professor/tutor, do sentimento de acompanhamento (não estou sozinho). Eu senti mais ou menos isso quando a professora "apareceu" de repente e me tirou uma dúvida...

Na didática intercomunicativa em cursos *online* colaborativos, esse é o sentido que um curso centrado no aluno tem: planejamento voltado a seus interesses e interações tutor/aluno personificadas.

A partir dos relatos apresentados, pôde-se perceber que os processos comunicativos estabelecidos no curso pesquisado, de fato humanizaram o curso e as interações vividas pelos participantes foram o ponto alto de todo o processo para os alunos. Por meio das interações, relações intensas entre o

grupo foram estabelecidas, e um processo de ensino-aprendizagem diferente e inovador foi experimentado.

Com base nos resultados alcançados nesta pesquisa, instituições que se propõem a trabalhar com EAD, sejam elas educacionais ou corporativas, devem considerar que a principal distância que há ainda hoje nesse tipo de curso é a comunicacional. Sendo assim, fazer uso dos processos comunicativos que humanizam os cursos a distância *online*, é a resposta à distância que insiste em existir independente da distância física entre os participantes.

ⁱ Por questão de sigilo, os nomes dos participantes do curso foram abreviados.

Referências bibliográficas

[1] CANDAU, Vera Maria (org.). **A didática em questão**. 9. ed. Petrópolis - RJ: Vozes, 1991.

[2] CLEMENTINO, Adriana. **Didática Intercomunicativa em Curso Online Colaborativos**. 2008, 331f. Tese (Doutorado em Educação). Universidade de São Paulo, São Paulo.

[3] _____. **Professores em movimento: Desafios da sociedade da informação para a prática docente**. 2002. 91f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Metodista de São Paulo – UMESP, São Bernardo do Campo.

[4] GUTIÉRREZ, Francisco; PRIETO, Daniel. **A mediação pedagógica: Educação a distância alternativa**. Campinas, SP: Papirus, 1994.

[5] HARASIM, Linda *et alli*. **Redes de aprendizagem: Um guia para ensino e aprendizagem on-line**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2005.

[6] HOLMBERG, Börje. *Guided didactic conversation in distance education*. In: SEWART, David, KEEGAN, Desmond, HOLMBERG, Börje. **Distance education: international perspectives**. New York: Routledge, 1984. p.114-122.

[7] MARCONDES FILHO, Ciro. **Emmanuel Lévinas**. Texto apresentado no seminário *Novas teorias da comunicação - tecnologias e subjetividades*. 2007a. Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo - ECA-USP.

[8] _____. **Martin Buber: um homem atípico**. Texto apresentado no seminário *Novas teorias da comunicação - tecnologias e subjetividades*. 2007b. Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo - ECA-USP.

[9] MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: Uma visão integrada**. Tradução por Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

[10] NODDINGS, Nel. **O Cuidado: Uma abordagem feminina à ética e à educação moral**. São Leopoldo - RS: Unisinos, 2003.

[11] PENTEADO, Heloísa Dupas. **Comunicação escolar: Uma metodologia de ensino**. São Paulo: Editora Salesiana, 2002.

[12] SCHALLER, Klaus, SCHÄFER, Karl-Hermann. **Ciência educadora crítica e didática comunicativa**. Rio de Janeiro: Edições Tempo Brasileiro, 1982.