

TUTORIA EM EaD ON-LINE:
aspectos da comunicação que favorecem a interação sócio-
afetiva em comunidades de aprendizagem

Rosalva Ieda Vasconcelos Guimarães de Castro
iedac5@yahoo.com.br

Gina Mattei
ginestra58@yahoo.com.br

RESUMO

O enfoque central deste trabalho foi analisar a importância da atuação do tutor em ambiente de Educação a Distância on-line, na perspectiva de incentivar a interação e a interatividade, considerando que estes são fatores determinantes no processo de aprendizagem nesta modalidade de educação. O estudo foi realizado por meio da análise de documentos gerados nos fóruns de discussão com os tutores e alunos do curso de Graduação em Administração do Centro de Educação a Distância CEAD/UnB com o objetivo de identificar as atitudes dos tutores que favorecem ou potencializam a interação sócio-afetiva na comunidade de aprendizagem. A abordagem qualitativa permitiu evidenciar os fatores sócio-afetivos que, presentes na prática pedagógica, especialmente a distância, podem torná-la uma prática de amor e sedução. Despertar o amor pelo conteúdo, a motivação para superar os obstáculos que se encontram no caminho, apaixonar-se pelo ambiente on-line, obter a simpatia apesar da distância física que separa o aluno e o educador, são os desafios que se impõem na construção cotidiana desta relação pedagógica. A pesquisa mostra que, em ambientes de EaD on-line, surgem formas específicas de comunicação, de ação e interação entre os sujeitos que podem influenciar diretamente os processos de aprendizagem e o tutor pode ter aí um papel decisivo.

Palavras-chave: Educação a distância on-line – atitudes do tutor – interação – interatividade – aprendizagem.

ABSTRACT

The purpose of this work was to investigate the importance of the role of tutors in an online educational environment as far as interaction and interactivity are concerned. The study analyzed data generated in the forums of discussion involving tutors and undergraduate Business online students of a course offered by the Center for Distance Education (CEAD) at the University of Brasília, Brazil. The analysis aimed at identifying the procedures used by the tutors to facilitate and enhance socio-affective interactions in that community of learning. A qualitative approach helped highlight socio-affective factors of the online pedagogical practice that make it an affectionate and seductive activity – awakening the students' interest for the content, raising their motivation to overcome obstacles, boosting their joy for the online environment, and stimulating their daily building of social bonds in spite of the physical distance. The research shows that in online educational environments there appear to be forms of communication, of action and interaction used by tutors that may directly and positively influence the learning process.

Key-words: on line education – tutor – interaction – interactivity – learning.

1 INTRODUÇÃO

A educação a distância – EaD – mediada por tecnologias educacionais ocupa cada vez mais espaço na formação educacional e na capacitação continuada, seja em instituições educacionais, seja em organizações de trabalho. Os cursos e programas de estudo podem ser facilmente acessados e permitem aos cursistas grande flexibilidade de tempo e espaço, de forma a atendê-los de acordo com as suas disponibilidades.

Embora inúmeras iniciativas e práticas de EaD tenham obtido sucesso as concepções pedagógicas e os métodos e técnicas de ensino e aprendizagem ainda não foram suficientemente reinventados para alcançar as possibilidades oferecidas pela tecnologia. Os altos índices de desistência registrados em cursos de EaD on-line sugerem que as possibilidades de interações nos ambientes virtuais de aprendizagem necessitam ser melhor compreendidas e exploradas para se atender às expectativas e necessidades dos cursistas.

A mudança de paradigma na educação faz com que o professor não seja mais um transmissor do conhecimento, mas sim um mediador, orientador, incentivador e facilitador da troca de informações e de novas idéias, o que ocorre mediante a interação e a colaboração. O aluno, por sua vez, torna-se mais exigente na medida em que assume uma postura de autonomia em face aos estudos, tem familiaridade com tecnologias e acesso rápido à informação. Essa conjuntura de fatores que caracteriza os sistemas de educação on-line, aliada a uma prática construtivista, pode favorecer a aprendizagem na medida em que possibilita a construção coletiva e significativa de novos saberes.

Emergem as comunidades virtuais de aprendizagem, nas quais as relações aluno/conteúdo/professor são mediadas por meios eletrônicos e se desenvolvem por meio de complexas formas de comunicação. A interação torna-se um elemento essencial e a aprendizagem torna-se essencialmente social na medida em que ocorre por meio de atividades comunicativas.

Neste contexto este estudo busca identificar formas de comunicação dos tutores que favorecem ou potencializam a interação sócio-afetiva nas comunidades de aprendizagem. O cenário escolhido foi o curso de Graduação em Administração a Distância, oferecido pelo CEAD/UnB. Este curso faz parte do Projeto Universidade Aberta do Brasil – UAB, criado em 2005 pelo Ministério da

Educação que visa articular e integrar um sistema nacional de educação superior à distância. É um projeto-piloto que tem como objetivo ofertar à sociedade um curso a distância gratuito e de qualidade, numa perspectiva de educação centrada no aluno. O curso tem duração de quatro anos e meio e prevê dois encontros presenciais por semestre; oferece diferentes atividades para facilitar o processo de interação entre os professores e os alunos.

2 Breve revisão da literatura

O ensinar

Ensinar, como sugere Demo (1998), menos que transferir pacotes ou repassar o saber, significa motivar processo emancipatório, abrir caminho com base em saber crítico, criativo, atualizado, competente. O aprender a aprender segue no sentido da emancipação, da construção de autonomia; busca despertar a consciência crítica política aliada à construção de projeto alternativo de caráter produtivo.

O papel principal do professor segundo Moran (2007) é ajudar o aluno a interpretar dados, a relacionar estes dados, a contextualizá-los e, sobretudo, mobilizar o desejo de que o aluno aprenda; cuidar para que ele sinta sempre com vontade de aprender e conhecer mais.

O aprender

Vygotsky, por meio da sua teoria de zona de desenvolvimento proximal, explica que a capacidade intelectual de um indivíduo não se restringe somente àquilo que ele é capaz de realizar sozinho. Ele distingue o *nível de desenvolvimento real* (aquilo que um indivíduo é capaz de realizar sem assistência) do *nível de desenvolvimento potencial* (aquilo que o indivíduo é capaz de realizar assistido por outro), seja um parceiro, um professor ou até mesmo por instrumentos. Para ele a base do desenvolvimento é no plano da *ação entre sujeitos*, da relação do sujeito com o outro; ou seja, ocorre no plano intersubjetivo, no plano das *interações*; nesta acepção, significa compreender que o desenvolvimento de cada indivíduo é, em essência, socialmente constituído. No contexto social, aonde o indivíduo constitui suas formas de ação, ocorrem as

significações. Por este prisma, a experiência da aprendizagem se dá na relação com o outro e com o meio, pela *mediação* e, estas interações possibilitam a *construção* do conhecimento. (VYGOTSKY, 1996).

Pereira (2007) reinterpretando Vygotsky diz que a aprendizagem é um processo pelo qual o indivíduo adquire informações, habilidades, atitudes, valores, a partir de seu contato com a realidade, com o meio ambiente e com as outras pessoas. A ênfase da aprendizagem quando vista sob a interação do sujeito com o outro e o meio ambiente significa admitir que uma tarefa proposta ganha significado na medida em que o resultado se constrói, durante sua execução, de forma coletiva e partilhada.

O aprender coletivamente

Pierre Lévy afirma que a atividade cognitiva não é o privilégio de uma substância isolada e que só é possível pensar dentro de um coletivo. Para ele, os grupos são dotados de pensamento – embora não de consciência – e as interações entre os homens e coisas são movidas por projetos, dotadas de sensibilidade, de memória, de julgamento. A ação cognitiva entendida como um processo no qual as subjetividades individuais misturam-se à dos grupos e das instituições remete ao conceito de inteligências coletivas que são compostas de indivíduos, instituições e técnicas – sujeitos do pensamento. (LÉVY, 1998).

Em se tratando de EaD on-line, a grande descoberta em termos de aprendizagem é a possibilidade de se construir comunidades nas quais os seus membros podem partilhar de um ato de *geração mútua de autonomia*. Embora as pessoas sintam necessidade de se conectar a alguém, isso não significa, necessariamente, que devam se submeter à determinada autoridade para assegurar a sua participação no grupo. Nestas comunidades as pessoas criam oportunidades de compartilhar com outras pessoas o que são e convivem de forma colaborativa. (PALLOFF e PRATT, 2002).

Berge apud Araújo (2007) indica quatro categorias por onde deve caminhar a ação docente: pedagógica, social, administrativa e técnica. Sob o ponto de vista pedagógico, Berge parte do pressuposto de que a aprendizagem decorra da interação do aprendiz com o conteúdo e com outros aprendizes. Sob o

aspecto administrativo ele alerta para o fato de que o instrutor evite participar mais das discussões do que os aprendizes e que ele seja ágil ao responder as contribuições e solicitações dos alunos. Em suma, este autor subordina o bom desempenho do tutor ao aumento das interações entre os aprendizes, entre o grupo, sem que ela ocorra, preferencialmente, no sentido do tutor para os aprendizes.

Chalita evidencia que os três pilares da educação: habilidade cognitiva, habilidade social, habilidade emocional devem estar intimamente associados. Ele afirma não ser possível desenvolver a habilidade cognitiva e a social sem que a emoção seja trabalhada. Um processo de amadurecimento que envolve tempo, dedicação e vontade: *"Só há educação onde há afeto, onde experiências são trocadas, enriquecidas, vividas."* (CHALITA, 2004, p. 245).

Em relação à afetividade na prática educativa, Freire assim se expressa: *"Como prática estritamente humana jamais pude entender a educação como experiência fria, sem alma, em que os sentimentos e as emoções, os desejos, os sonhos devessem ser reprimidos por uma espécie de ditadura racionalista"*. (FREIRE, 2007, p.145). Ensinar exige querer bem aos educandos e a afetividade não deve assustar; não devemos ter medo de expressá-la.

Salmon (2000), que atua na *Open University Business School*, afirma que muitos dos benefícios da educação provêm do fato de se construir uma comunidade de pessoas em que os participantes precisam expressar suas opiniões e se sentirem respeitados. Neste contexto, o tutor é guia de um novo modelo de aprendizagem e tem que utilizar toda sua habilidade para desenvolver o espírito de comunidade on-line.

Caminhando entre o ensinar, o aprender e o aprender coletivamente, este estudo busca identificar aspectos da comunicação docente que são capazes de estimular os aprendizes tendo em vista que o incentivar a interação em comunidades de aprendizagem pode ser considerada uma das habilidades essenciais para o exercício da tutoria nesta modalidade de educação.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso e visou observar os aspectos de comunicação de tutores em ambientes de EaD on-line que podem incentivar as interações nas comunidades de aprendizagem. A coleta visou à obtenção de dados retirados dos Fóruns de Discussão, considerando que neles comunicação entre o tutor e os alunos permanece registrada tal qual ocorreu durante o processo educativo. Este enfoque ofereceu possibilidades de as pesquisadoras analisarem os documentos na perspectiva de descobrir como o aluno, no fenômeno da comunicação com o tutor, percebe, recebe e reage em face das mensagens deste último. Importante observar que a metodologia foi sendo construída na medida em que os dados eram coletados e classificados, tendo em vista que o trabalho caminhou no sentido de se realizar uma análise *a posteriori*. (FLICK, 2004).

Tendo em vista o grande número de estudantes e turmas e a quantidade de informações geradas no ambiente on-line, por sugestão do coordenador pedagógico do curso, escolheu-se examinar a disciplina Organização, Sistemas e Métodos na qual foram selecionadas duas turmas de alunos, sendo que é designado um tutor por turma. Foram escolhidas as duas turmas que se destacaram em relação às demais pela atuação dos tutores e pela grande ocorrência de interações entre os alunos. Foram analisados três Fóruns de Discussão ocorridos em cada turma, perfazendo um total de seis fóruns analisados. Em virtude da necessidade de manter o anonimato dos participantes, adotou-se a seguinte nomenclatura: **turma “A”**, mediada pelo **tutor “X”** e **turma “B”**, mediada pelo **tutor “Y”**.

A pesquisa nos Fóruns de Discussão se desenvolveu em duas fases: na primeira fase, a partir da leitura das mensagens ali depositadas, foram levantados dados sobre a quantidade de interações ocorridas em cada fórum com o propósito de verificar a relação entre o número de mensagens enviadas pelos tutores e a ocorrência de interações na comunidade de aprendizagem. As mensagens dos tutores e alunos, explícitas nas situações de aprendizagem, foram literalmente transcritas e reconstituídas de forma a preservar as suas trajetórias subjetivas, servindo de base para a sua interpretação. (FLICK, 2004).

Na segunda fase, seguiu-se para a análise da qualidade das interações ocorridas nos fóruns de discussão; buscou-se identificar aspectos da comunicação dos tutores que tendem a estimular a participação e as interações na comunidade de aprendizagem, favorecendo a interação sócio-afetiva.

2.1 Instrumentos

Etapa 1: Entrevistas com o coordenador do curso.

O primeiro instrumento utilizado foi a entrevista semi estruturada realizada com a Coordenação do curso. A importância deste instrumento foi no sentido de permitir às pesquisadoras exporem o projeto de pesquisa e verificarem junto ao coordenador a sua viabilidade em virtude do contexto, do tempo para seu desenvolvimento e das características de um curso de educação a distância. Por meio dele pode-se explorar alguns aspectos do curso como sua concepção, metodologia, o perfil dos alunos matriculados e o papel do tutor. Foi importante para as pesquisadoras terem solicitado e obtido a permissão de acesso ao ambiente do curso e ainda definir as duas turmas, escolher a disciplina Organização Sistema e Métodos e selecionar os Fóruns de discussão a serem pesquisados.

Etapa 2 – Registro das mensagens dos fóruns de discussão

Considerando a escolha de se realizar uma pesquisa exploratória, os instrumentos foram construídos após a realização de uma leitura prévia destes. Para esta etapa foram construídos quadros aonde foram registradas as mensagens dos tutores e o número de participação dos alunos, conforme exemplificado a seguir:

| Quadro 1 – FÓRUNS REALIZADOS COM A TURMA “A” MEDIADOS PELO TUTOR “X” | | | | | |
|---|---|------------------------------|---|------------------------------|---|
| Fórum 1 | | Fórum 2 | | Fórum 3 | |
| Mensagem do tutor | Co- men- tários dos alunos | Mensagem do tutor | Co- men- tários dos alunos | Mensagem do tutor | Co- men- tários dos alunos |

Etapa 3 – Classificação das mensagens dos fóruns de discussão

Nesta etapa, a partir da leitura dos fóruns e, com base na literatura revisada, percebeu-se que o teor das mensagens poderia ser agrupado em categorias de análise que foram construídas na medida em que os dados eram coletados. Foram definidas e dispostas no Quadro 3 quatro categorias que permitiram a classificação e a interpretação das mensagens dos tutores, conforme exemplificado a seguir:

| Quadro 3 – CLASSIFICAÇÃO DOS COMENTÁRIOS DO TUTOR “X” - TURMA “A” | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ATIVIDADE | CATEGORIAS DE ANÁLISE | | | |
| | Expressões do tutor que indicam incentivos cognitivos | Expressões do tutor que indicam incentivos sócio-afetivos | Expressões do tutor que estimulam o envolvimento e a participação | Expressões do tutor que podem conter carga negativa |

1. Expressões que indicam incentivos cognitivos: orientações sobre a atividade, redirecionamento e reforços à aprendizagem.
2. Expressões que indicam incentivos sócio-afetivos: contêm componentes afetivos capazes de auxiliar os alunos em momentos de dificuldade.
3. Expressões que estimulam o envolvimento e a participação: incentivam a interatividade e são capazes de desencadear interações entre os participantes do grupo.
4. Expressões que podem conter carga negativa: contêm componentes afetivos que podem agir negativamente desestimulando o aluno em sua jornada.

2.2 Procedimentos da coleta de dados

Etapa 1: Entrevistas com o coordenador do curso

Foram realizadas duas entrevistas semi-estruturadas no sentido de se compreender melhor o contexto e obter informações acerca dos objetivos do curso, de seus métodos e dos participantes. Delas participaram as pesquisadoras, o coordenador pedagógico e uma auxiliar da unidade de apoio acadêmico. Esse procedimento mostrou-se de grande utilidade, pois possibilitou a introdução no

ambiente a ser pesquisado e foi norteador da pesquisa, tendo em vista que permitiu uma escuta atenta por parte das pesquisadoras.

Etapa 2 - Registro das mensagens dos fóruns de discussão

Aqui visou-se identificar a relação entre as mensagens enviadas pelos tutores nos fóruns de discussão e a ocorrência de interações na comunidade de aprendizagem on-line. Para isso os dados foram coletados por meio dos registros de mensagens dos tutores destinadas aos alunos nos fóruns de discussão, seguidos do número de participação dos alunos, conforme exemplificado no Quadro 1 tendo em vista que esta comunicação permanece gravada no ambiente on-line e se constitui em importante fonte documental.

Etapa 3 – Classificação das mensagens dos fóruns de discussão

Nesta etapa, buscou-se identificar os principais aspectos da comunicação entre os tutores e os alunos que favoreceram ou inibiram a interação sócio-afetiva. Percebeu-se que as mensagens dos tutores indicavam incentivos ou direcionamentos para os alunos em vários sentidos apontados na literatura. A leitura repetida treinou as pesquisadoras na observação em relação à decisão sobre os dados que deveriam ser coletados. Em virtude da quantidade de dados foi resolvido reduzir os documentos originais através da formulação de um paradigma de codificação com a elaboração de categorias de análise. A categorização permitiu classificar e interpretar os dados. (FLICK, 2004).

A seleção do material a ser coletado foi feita passo a passo, sem seguir critérios predefinidos: foram elaborados quadros e construídas tabelas com as mensagens dos tutores e dos alunos. As mensagens literalmente transcritas foram dispostas em categorias de análise criadas de acordo com a ocorrência das interações, respeitando-se a ordem de suas ocorrências. O estudo teve por fundamento que os sujeitos envolvidos em uma situação de aprendizagem participam da construção coletiva da realidade, interagem e produzem significados que estão intimamente relacionados com a percepção e a elaboração da realidade subjetiva e social de seus sistemas culturais e que é possível entender o processo de construção desta realidade a partir do estudo de caso e da utilização de textos como material empírico. (FLICK, 2004).

2.3 Procedimentos de análise de dados

Etapa 1: Entrevistas com o coordenador do curso

O material da entrevista foi submetido à leitura e interpretação e organizado segundo critérios flexíveis, tendo em vista que serviu para traçar um panorama inicial do contexto. Esta leitura levou a se estabelecer, como maior fonte de investigação articulada ao objetivo central da pesquisa, os Fóruns de Discussão, por serem estes ambientes favoráveis ao desenvolvimento das relações tutor-aluno-comunidade de aprendizagem.

Etapa 2 - Registro das mensagens dos fóruns de discussão

As pesquisadoras não interferiram nem se tornaram componentes do campo de observação, tendo em vista que os fóruns já estavam concluídos. Foi desenvolvida uma análise descritiva a partir da leitura das mensagens dos tutores destinadas aos alunos que se encontravam documentadas nos fóruns.

O trabalho de pesquisa nos fóruns se consistiu, em primeiro lugar, na utilização do Quadro 1, gerando um quadro inicial para cada turma, nos quais se registraram as mensagens dos tutores literalmente, de modo a documentar uma apresentação geral da situação. Para cada tópico de discussão proposto pelo tutor se registrou o número de intervenções feitas pelos alunos logo depois do comentário do tutor. Para obter o número total de participantes, identificou-se cada participante numa tabela auxiliar.

Apos a geração destes quadros foi construída a **Tabela 1 - “Participação dos alunos nos fóruns”** e no final foram somados os comentários. Esta tabela permitiu fazer uma análise comparativa entre a turma A e a turma B, nos três fóruns.

| Tabela 1 – PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS NOS FÓRUNS | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ATIVIDADE | | TURMA A (35 alunos) | TURMA B (37 alunos) |
| Fórum 1 | Participantes | 22 | 23 |
| | Comentários do tutor | 7 | 15 |
| | Comentários dos alunos | 37 | 56 |
| | Total de comentários | 44 | 71 |
| Fórum 2 | Participantes | 22 | 29 |
| | Comentários do tutor | 9 (dos quais 3 finais) | 15 |
| | Comentários dos alunos | 47 | 87 |
| | Total de comentários | 56 | 102 |
| Fórum 3 | Participantes | 22 | 29 |
| | Comentários do tutor | 9 | 5 |
| | Comentários dos alunos | 48 | 95 |
| | Total de comentários | 57 | 100 |

FONTE: DADOS DA PESQUISA

Etapa 3 – Classificação das mensagens dos fóruns de discussão

O aspecto central da pesquisa foi no sentido de selecionar os dados que permitiriam comprovar a hipótese da relevância dos fatores sócio-afetivos presentes na comunicação entre o tutor e seus alunos que fossem significativos para a participação e a interatividade dos alunos nos fóruns de discussão.

A partir das categorias de análise estabelecidas foram agregadas em uma mesma categoria, as palavras do tutor que chamam a atenção do aluno para determinado tipo de atuação. Desta forma as mensagens dos tutores registradas nos Quadros 1 e 2: Fóruns realizados com a turma “A” mediados pelo tutor “X” e Fóruns realizados com a turma “B” mediados pelo tutor “Y”, respectivamente,

foram classificadas conforme as categorias de análise e cada comentário foi desdobrado podendo comparecer em mais de uma categoria.

A seguir foram gerados dois quadros: **Quadro 3 – Classificação dos Comentários do Tutor “X” – Turma “A”** e **Quadro 4 – Classificação dos Comentários do Tutor “Y” – Turma “B”**. Neles as mensagens dos tutores foram dispostas nas categorias e isto permitiu realizar uma análise qualitativa ao se dispor nelas as mensagens do tutor. A partir destes dois quadros foi criada a **Tabela 2 – Categorização das mensagens dos tutores**, que resume os resultados e permitiu fazer uma análise quantitativa na qual se verificou a incidência de incentivos sócio-afetivos em comparação com os outros incentivos.

| Tabela 2 – Categorização das mensagens dos tutores | | | | | | | | |
|--|---|---------|---|---------|---|---------|---|---------|
| ATIVIDADE | Expressões do tutor que indicam incentivos cognitivos | | Expressões do tutor que indicam incentivos sócio-afetivos | | Expressões do tutor que estimulam o envolvimento e a participação | | Expressões do tutor que podem conter carga negativa | |
| | TURMA A | TURMA B | TURMA A | TURMA B | TURMA A | TURMA B | TURMA A | TURMA B |
| FÓRUM 1 | 4 | 11 | 1 | 13 | 3 | 6 | 1 | 0 |
| FÓRUM 2 | 7 | 9 | 3 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| FÓRUM 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| Total | 15 | 23 | 6 | 25 | 9 | 7 | 2 | 0 |

FONTE: DADOS DA PESQUISA

3 RESULTADOS

Em relação à análise das relações entre as mensagens enviadas pelos tutores e o número de interações na comunidade realizadas a partir dos Quadros 1 e 2 nos quais se registrou o teor das mensagens dos tutores e o número de participação dos alunos foi possível chegar aos seguintes resultados:

3.1 Análise do Fórum 1

Turma A: participaram deste fórum 22 alunos, de um total de 35 alunos matriculados na turma; foi registrado neste universo um total de 44 comentários, sendo 7 do tutor e 37 dos alunos. O intervalo entre uma colocação do tutor e a sucessiva é de 0 a 10 intervenções dos alunos; aliás, o tutor não responde pontualmente a cada aluno. No final do fórum temos três “resumos” do tutor, sendo que o último não provoca resposta alguma: o último comentário é do tutor.

Turma B: participaram deste fórum 23 alunos, de um total de 37 alunos matriculados na turma; foi registrado nesse universo um total de 71 comentários, sendo 15 do tutor e 56 dos alunos. O intervalo entre uma colocação do tutor e a sucessiva é de 0 a 9 intervenções dos alunos, sendo os últimos 17 comentários dos alunos. No início deste fórum, a comunicação ocorre um - a - um, isto é, para cada participação do aluno o tutor responde pontualmente e, na medida em que a participação de alunos aumenta, caracterizando um processo interativo, o tutor intervém menos. No final o tutor quase não precisa intervir, pois os alunos já conversam entre si, como demonstram as 17 últimas participações ocorridas entre os alunos.

3.2 Análise do Fórum 2

Turma A: participaram deste fórum 22 alunos, de um total de 35 alunos matriculados na turma; foi registrado nesse universo um total de 56 comentários, sendo 9 do tutor e 47 dos alunos. O intervalo entre uma colocação do tutor e a sucessiva é de 0 a 14 intervenções dos alunos: os últimos quatro comentários são do tutor e, nota-se que não provocam respostas por parte dos alunos. Os comentários do tutor neste segundo fórum continuam mantendo quase o mesmo ritmo do primeiro: não se notou nenhuma mudança significativa.

Turma B: participaram deste fórum 29 alunos, de um total de 37 alunos matriculados na turma; foi registrado nesse universo um total de 102 comentários, sendo 15 do tutor e 87 dos alunos. O intervalo entre uma colocação do tutor e a sucessiva é mediamente de 0 a 6 intervenções dos alunos, com a exceção que no final do fórum, ocorreram 17 e 31 intervenções dos alunos: últimos 31 comentários feitos pelos alunos. Nota-se que a participação da turma já é boa bastante e não requer mais uma comunicação um - a - um; contudo o tutor continua incentivando os alunos e deixando um intervalo pequeno entre uma intervenção e a outra, em média, entre cada um a seis comentários dos alunos.

3.3 Análise do Fórum 3

Turma A: participaram deste fórum 22 alunos, de um total de 35 alunos matriculados na turma; foi registrado nesse universo um total de 57 comentários, sendo 9 do tutor e 48 dos alunos. O intervalo entre uma colocação do tutor e a sucessiva é de 0 a 10 intervenções dos alunos: o intervalo diminuiu significando uma maior participação do tutor. Os últimos 5 comentários feitos pelos alunos, já demonstram uma maior interatividade.

Turma "B": participaram deste fórum 29 alunos, de um total de 35 alunos matriculados na turma; foi registrado nesse universo um total de 100 comentários, sendo 5 do tutor e 95 dos alunos. O intervalo entre uma colocação do tutor e a sucessiva é de 0 a 20 intervenções dos alunos: o intervalo aumentou significando que a turma B já parece caracterizar uma comunidade de aprendizagem bem estruturada. Os últimos 45 comentários feitos pelos alunos, demonstram que a comunicação entre os alunos ocorre sem que seja necessária a presença incentivadora do tutor. Estamos já no estágio em que a comunidade se encontra em uma fase produtiva e criativa.

3.4 Comparando os três fóruns

Os resultados dos quadros 1 e 2 foram resumidos na tabela 1, com o intuito de quantificar o número de participações dos alunos ocorridas nos três fóruns, nas duas turmas observadas.

Com base na tabela 1 de síntese, podemos fazer as seguintes observações:

- **turma A:** enquanto o número de mensagens do tutor seguiu um mesmo ritmo nos três fóruns, o número de comentários dos alunos no decorrer da disciplina teve um leve aumento passando de 44 para 57. Nota-se ainda que número dos participantes nos fóruns permaneceu igual.

- **turma B:** nota-se que, desde o primeiro fórum até o último, o número dos comentários dos alunos foi aumentando significativamente, passando de 56 para 95, enquanto que os comentários do tutor foram diminuindo, passando de 15 para 5. O número dos participantes também aumentou de 23 para 29 no último fórum. Analisando a relação entre as mensagens enviadas pelos tutores e a ocorrência de interações pode-se concluir que se teve uma ótima participação da turma B.

Importante observar que, embora o número de participações tenha aumentado nas duas turmas, se comparado às interações ocorridas no Fórum 1, este aumento na turma B quase dobrou em relação à turma A. Nota-se que, nas duas turmas observadas, não houve um aumento significativo de postagens em relação ao fórum 2.

3.5 Aspectos sócio-afetivos da comunicação tutores-alunos

O objetivo principal da pesquisa foi no sentido de identificar as mensagens dos tutores que tendem a estimular a participação autônoma, a interatividade e a cooperação dos alunos.

Cada comentário do tutor foi encaixado em uma ou mais de uma categoria: esta categorização permitiu realizar a análise qualitativa na qual foi possível verificar por onde seguiam as orientações dos tutores, em que sentido eles estavam conduzindo a mediação nos processos de aprendizagem dos alunos.

A esta análise seguiu uma análise quantitativa na qual se verificou o número de mensagens para cada categoria na **tabela 2 “Categorização das mensagens”** com os seguintes resultados:

Turma A: prevalece um número maior de mensagens do tutor que indicam incentivos cognitivos. Em segundo lugar, encontram-se mensagens que contêm expressões que estimulam a participação e o envolvimento no grupo. As expressões do tutor que indicam incentivos sócio-afetivos ocupam só o terceiro

lugar e ainda encontram-se duas expressões que poderiam conter carga negativa e, então, desestimular o aluno.

Turma B: prevalece um número maior de mensagens do tutor que contêm expressões que indicam incentivos sócio-afetivos. Em segundo lugar, encontram-se mensagens do tutor de orientações sobre a atividade e reforços à aprendizagem, que indicam incentivos cognitivos. Este resultado concorda com o que foi analisado no quadro dos comentários aonde se constatou que na turma B foi promovida uma atividade comunicativa do tipo um - a – um, ocorrida em nível pessoal, envolvendo aspectos afetivos.

Aqui é possível afirmar que as relações sociais são condições indispensáveis para impulsionar a curiosidade, a motivação e o interesse, conforme explicado por Vygotsky (2007a). De acordo com a teoria do desenvolvimento proximal, de Vygotsky, fatores sociais e afetivos podem se tornar incentivadores da aprendizagem e a colaboração entre os educandos pode contribuir para a aprendizagem em nível pessoal e social. Neste sentido, sublinha-se que os estímulos emocionais tendem a motivar mais e podem ser determinantes para o sucesso da atividade educativa.

Com base no relatório de notas disponibilizado no ambiente do curso para tutores e supervisores, verifica-se que na turma B o número dos participantes que concluíram o curso e obtiveram a pontuação requerida na avaliação final é maior do que na turma A. Um total de 7 participantes da turma B não obteve a pontuação requerida na avaliação final enquanto na turma A um total de 15 participantes não foram avaliados. Nota-se que a participação da turma B é maior em todas as atividades da disciplina.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das principais premissas do aprendizado em rede mediado por recursos de informação e comunicação é a emergência de uma coletividade inteligente, capaz de se comunicar, interagir e aprender em comunhão.

A Educação a Distância on-line possibilita processos de comunicação rápidos e eficientes capazes de atingir às massas e, ao mesmo tempo, facilitar a comunicação individual; estes processos possibilitam recriar formas de ensinar e aprender: neles a comunicação se reinventa em movimentos que se multiplicam

por meio dos sujeitos e da coletividade, se atualiza em meio a velocidades, estende infinitamente as suas fronteiras e, silenciosamente, revoluciona a educação.

A comunicação que se estabelece na ação educativa, seja na educação presencial ou na educação a distância – em especial na EaD on-line, objeto deste estudo – deve seguir sempre no sentido de promover, orientar, estimular, auxiliar, enfim, desencadear processos de aprendizagem nos alunos. Natural então que este seja o principal objetivo a ser perseguido pelo tutor. Daí talvez a incidência na literatura do termo “mediador” ao se referir ao tutor – aquele que se põe entre duas ou mais pessoas, que serve de intermediário, de elo.

No decorrer da pesquisa buscou-se identificar as formas de comunicação dos tutores que favorecem ou potencializam as interações sócio-afetivas na comunidade de aprendizagem. A partir das categorias de análise criadas foi possível tecer algumas considerações sobre alguns aspectos da comunicação entre o tutor e seus alunos.

1. Este agrupamento possibilitou verificar que existe uma estreita relação entre as mensagens enviadas pelos tutores nos fóruns de discussão e a ocorrência de interações na comunidade. Por isso podemos deduzir que o tutor tem poder de influenciar e conduzir os alunos na realização de atividades e nos processos de interação possíveis de serem desencadeados na comunidade de aprendizagem. Isso quer dizer que ele pode contribuir significativamente para que os trabalhos sejam compartilhados, para que haja trocas e influências recíprocas entre os participantes do grupo.

2. A análise dos fóruns de discussão mostra que os estímulos cognitivos que, em processos de educação tendem a ser predominantes, se constituem talvez no principal recurso de comunicação entre os tutores e alunos. Todavia, os estímulos afetivos ocupam importante lugar nestes processos: isso foi demonstrado por meio das análises dos fóruns de discussão ocorridos na **turma B** aonde a comunicação entre o tutor e os alunos revela que os quantitativos de estímulos afetivos superam os de estímulos cognitivos. Nesta turma ainda foi possível observar que houve, nos três fóruns analisados, maior participação dos alunos, se comparada com a participação dos alunos da **turma A**.

3. O quantitativo de mensagens dos tutores destinadas aos alunos revela um elemento surpresa na medida em que mostra que a quantidade de mensagens dos tutores destinadas aos alunos parece ser inversamente proporcional à quantidade de interações na comunidade. Na **turma A** o número de mensagens do tutor segue o mesmo ritmo nos três fóruns de discussão e o número de comentários dos alunos tem aumentos pouco significativos; na **turma B** nota-se que, nos três fóruns de discussão, o número de comentários dos alunos foi aumentando significativamente, ao passo que os comentários do tutor foram diminuindo. Isso pode ser um alerta no sentido de que a qualidade das mensagens enviadas pelo professor-tutor pode ter maior influência em incentivar e enriquecer as interações em comunidades de educação on-line.

4. Foi possível observar que, como demonstra a tabela 3, que indica os índices de proficiência dos alunos, a **turma B**, aonde, nas mensagens do tutor os estímulos afetivos superam os estímulos cognitivos, alcançou maiores níveis de aprendizagem em comparação à **turma A**. Embora, pela natureza da pesquisa que tem um caráter exploratório, não seja possível estabelecer uma relação precisa entre os estímulos que o tutor comunica aos alunos, pode-se observar nos fóruns realizados com a **turma B** que, em termos de aprendizagem, é possível encontrar benefícios nos contatos humanos, na interação entre os pares, nesta modalidade de educação remota.

A importância deste trabalho, tendo em vista o universo pesquisado e o pequeno número de documentos analisados, não reside no fato de poder generalizar as conclusões a que se chegou. O estudo permitiu entrever um universo que comporta peculiaridades possíveis de serem destacadas e que são representativas destes processos de ensino e aprendizagem. Particularidades que demonstram que em ambientes de EaD on-line surgem formas especiais de comunicação, de ação e interação entre os sujeitos que podem influenciar diretamente os processos de aprendizagem. Singularidades que refletem o sujeito que aprende consigo e com o meio em interações no ambiente, mas também o sujeito pertencente que, por meio de sucessivas ações e interações, produz e constrói coletivamente o seu mundo.

A grande lição da EaD on-line tem sido no sentido de que valoriza a aprendizagem em nível individual, mas fomenta o processo de aprender pelo

contato e pela convivência entre as pessoas humanas em processos educativos que requerem, dentro de um princípio dialógico, um ir e vir incessante entre mentes, corpos, afetos, máquinas, cultura e conhecimento.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, J.P. **O Que os aprendizes esperam dos professores na Educação a Distância On-line?** [Online] Disponível em: <www.comunicar.pro.br/artigos/expect.htm>. 2001. Acesso em: 9 maio 2007.

CHALITA, Gabriel. **Educação: a solução está no afeto**. 12. ed. São Paulo: Editora Gente, 2004.

DEMO, P. **Desafios modernos da educação**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução de Sandra Netz. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. 312 p.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 35. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo : Editora 34, 1998.

MORAN, José Manuel. **Modificar a forma de ensinar**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/ensinar.htm>>. Acesso em: 10 jun 2007.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PEREIRA, Márcio. **Desenvolvimento psicológico segundo vygotsky: papel da educação**. Disponível em: <http://www2.funedi.edu.br/revista/revista-eletronica3/artigo9-3.htm>. Acesso em 4 de agosto de 2007.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Graduação em Administração a Distância. Projeto político-pedagógico do curso de graduação em administração na modalidade a distância. Disponível em: <http://admead.universidadevirtual.br/file.php/1/Projeto_Politico_Pedagogico_do_Curso_-_17.pdf> Acesso em: 5 maio 2007.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. Rio de Janeiro: Martins Fontes, 1996.

Autoras:**Rosalva Ieda Vasconcelos Guimarães de CASTRO.**

Rua Alecrim (sul) Lote 9 Ap. 501 Ed. Espaço Veredas. Águas Claras
Brasília/DF.

CEP. 71938-720

Tels.: (61) 34362392 res. (61) 34480241 com. (61) 81349360 cel.

iedac5@yahoo.com.br

- *Licenciatura Plena em Pedagogia. Faculdade de Educação Antônio Augusto Reis Neves. Barretos, SP.*
- Pós Graduação “Lato Sensu” em Planejamento Educacional. Faculdades Integradas de São Gonçalo, São Gonçalo, RJ.
- *Pós Graduação “Lato Sensu” em Psicopedagogia. Fundação Educacional de Gurupi. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas de Gurupi. Gurupi, TO.*
- Especialização em Formação Continuada em Serviço dos Multiplicadores do PROINFO/MEC. Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.
- *Mestrado em Ciências Gerenciais Área de Concentração em Gestão de Tecnologia e Inovação Universidade de Marília – UNIMAR. Marília, SP.*
- Pós Graduação “Lato Sensu” em Educação a Distância - Universidade de Brasília – CEAD/UNB.

Professora da Fundação Educacional de Gurupi de 1995 a 2005. Atualmente Coordenadora do Programa Nacional de Formação Continuada a Distância nas Ações do FNDE – Formação pela Escola pelo CESPE/UnB.

Gina MATTEI.

SHIS QI 28 CONJ.9 CS.24 - 71670-290 Brasília/DF

ginestra58@yahoo.com.br - (61) 8412 7405

Pós-graduada em Educação a Distância (2007), funcionária administrativa na Embaixada da Itália (2004), 30 anos de experiência no Ministério da Defesa Italiano, fluente em português.

Formação

- Pós-graduada em Educação a Distância, em 2007, na Universidade de Brasília.
- Graduada em Ciências da Educação, esperto nos processos formativos, na Universidade de L´Aquila - Itália, em 2003.
- Cursos complementares:
 - “Antinfortunistica” (Escola de formação do Ministério da Defesa, Roma - Itália, em 1994 e 1996);
 - “Informática di base” (Centro de Formação Profissional, L´Aquila - Itália em 1998);
 - “Curso de inglês - nível avançado I - (British Institute, L´Aquila - Itália, em 1999-2000);
 - Máster “Formazione formatori” (Telecom Italia Learning Services, L´Aquila - Itália, em 2003).

Experiência

- 1979 - 2004 – **Ministério da Defesa Italiano**. Auxiliar em varias áreas e nas diferentes Forças Armadas - Roma e L´Aquila - Itália.
- 2004 – 2009 - **Embaixada da Itália, Escritório do Adido Militar**. Auxiliar Civil - Brasília - Brasil.

Atividades adicionais

- Voluntária no Projeto de Alfabetização de Jovens e Adultos promovido pela Associação Brasil Soka Gakkai Internacional (BSGI).

