

## AFETIVIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O CURSO DE LETRAS-PORTUGUÊS NA MODALIDADE A DISTÂNCIA DA UFSC

Josias Ricardo Hack \*  
Daniela Aparecida de Albuquerque \*\*

**Resumo:** O artigo apresenta o resultado de um estudo sobre o fenômeno da afetividade nas interlocuções entre tutores presenciais, tutores a distância e alunos do Curso de Letras Português na modalidade a distância da UFSC. A metodologia empreendida foi o estudo de caso, realizado sob a perspectiva sócio-histórica, com natureza qualitativa. Os resultados sugerem que o objeto investigado – afetividade – é considerado, pela ampla maioria dos participantes do estudo, como sendo fundamental para o processo de ensino e aprendizagem no Curso. O AVEA (Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem) é o meio mais utilizado na construção de relações afetivas via conversação entre tutores a distância e alunos. No caso dos tutores de polo, tanto o AVEA quanto os encontros face a face são tidos como os principais canais de comunicação entre educador e estudante para o estabelecimento de relações educativas com afetividade.

**Palavras-chave:** Afetividade. Educação a Distância. Tutores. Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem.

### AFFECTIVITY IN DISTANCE EDUCATION: A GRADUATION DISTANCE COURSE STUDY CASE AT UFSC

**Abstract:** This article presents a research about affectivity among the interaction of these subjects (in-person tutors, distance tutors and students) from a distance Course of Letras - Português, at UFSC. The methodology approach was a study of case, carried out under a social-historical perspective, with a quality nature. The results suggest that the investigated object - affectivity - is considered fundamental to the teaching-learning process in the environment of the investigated Course. The generated data revealed that affectivity was considered fundamental to the teaching and learning process in the observed environment. The results showed that the VLE (Virtual Learning Environment) is the most used task to establish conversations between distance tutors and students. In the case of in-person tutors, both tools the VLE as the live meetings are taken as the main channels used in affective communication between tutors and students.

**Keywords:** Affectivity. Distance Education. Tutors. Virtual Learning Environment.

### Introdução

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade de ensino em expansão em diversos países do mundo. Consistindo-se em uma opção diferenciada de estudos, possui características que lhe são peculiares. Por exemplo, em cursos *online* as aulas acontecem mediadas, em sua maioria, por meio de Ambientes Virtuais de Ensino e Aprendizagem (AVEA). Desta forma, é necessário o desenvolvimento de algumas características por parte do aluno, tais como: autonomia, disciplina quanto aos

momentos de aprendizagem e à realização de atividades, conhecimentos básicos de informática, uso da internet etc. (MOORE e KEARSLEY, 2007; PETERS, 2001; BELLONI, 1999).

Assim, a EAD que à primeira vista pareceria operar como facilitadora do processo educativo, uma vez que democratizaria o acesso ao Ensino Superior, pode, por outro lado, afetar o estímulo à continuidade dos estudos. Isto se deve, dentre outros fatores, a uma maior dificuldade na interação interpessoal. Logo, o sentimento de identificação do aluno a um ambiente ou grupo tendem a ser mais difíceis de alcançar na EAD, pois as relações interpessoais não ocorrem tão espontaneamente quanto no ensino presencial (PETERS, 2001).

Refletindo acerca do papel da afetividade na EAD e focalizando uma dada realidade, o Curso de Letras-Português na modalidade a distância da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC – Brasil), empreendemos um estudo de caso que visava investigar a relevância deste fenômeno para a prática educativa no contexto pesquisado. Os sujeitos investigados foram os profissionais que atuavam à época com as tutorias presenciais e a distância.

## **1 Aportes teóricos**

Nesta seção explana-se acerca da definição adotada para o fenômeno da afetividade, sua importância para o processo de ensino e aprendizagem e para a constituição intersubjetiva. Contextualiza-se também, o objeto dentro do ambiente EAD, levando em consideração, principalmente, os estudos de Moore e Kearsley (2007) e Peters (2001).

### **1.1 Educação e afetividade**

Como o ato educativo é um ato eminentemente dialógico, ele requer respeito e entrega. Os interactantes apenas conseguirão, verdadeiramente, alcançar-se mutuamente se houver um movimento recíproco de busca por compreender o outro, por “fundir-se com ele”, enxergando o mundo, também, com base em seu sistema de valores (BAKTHIN, 1997, p. 45). Por isso entendemos que a afetividade é essencial à Educação. Aqui, nos baseamos em Freire (1996) para definir afetividade como um estado da psique que atravessa o existir do indivíduo quando

ele passa a constituir-se social e historicamente, através tanto de sua presença no mundo – tida como evento original e singular – quanto na inter-relação com os outros que se fazem presentes à sua volta. Assim sendo, as emoções, os sentimentos de afinidade, empatia, apreensão, dentre outros; além do estabelecimento de limites claros e de relacionamentos honestos nos quais as pessoas se assumam como diferentes e desconhecedoras de determinados assuntos, concebem-se, à luz da teoria freiriana, como exemplos de demonstração de afetividade.

Logo, entendemos que o afeto entre educador e aluno, em seu sentido amplo, de constituição intersubjetiva, tende a contribuir para que o processo de ensino e aprendizagem se torne significativo. Sentindo-se confortável para questionar, considerar, expressar-se livremente, o estudante percebe-se como coautor de seu aprendizado. Concebendo-se como importante para si próprio e para aqueles que o cercam, seu desenvolvimento como ser humano sócio-histórico-cultural transcende o contexto educativo, reverberando, também, nas demais esferas da vida (FREIRE, 1996; VYGOTSKY, 1993). Dessa forma, as relações vão se construindo ao mesmo tempo em que os seres vão se constituindo mediante os diversos encontros e diálogos estabelecidos com a alteridade. A interação entre os pares promove a partilha tanto dos pensamentos, conhecimentos, alegrias, medos etc. quanto uma aproximação mais ativa de sujeitos que podem vir a dividir um mesmo ambiente.

Enfim, parece-nos que a afetividade se faz imprescindível ao processo educativo que almeja a construção do conhecimento como resultado do diálogo constante entre educador e educando em um contato livre de preconceitos ou dogmatismos (VYGOTSKY, 1993). Afinal, uma vez que as experiências afetivas e os conhecimentos racionais fazem parte do desenvolvimento cognitivo do estudante, um processo educacional que valoriza os vínculos emocionais irá auxiliá-lo em seu desenvolvimento pleno. Contudo, sabemos que a afetividade no contexto educativo não é uma questão unânime. Alguns educadores tendem a ignorá-la, uma vez que é passível de ser confundida com relações sem profissionalismo, tendenciosas. No entanto, uma educação com bases afetivas não visa a abstrair a ética nem tampouco subestimar o pensamento lógico. O educador pode importar-se verdadeiramente com seus alunos,

com a sua realidade, uma vez que: “a afetividade não se acha excluída da cognoscibilidade” (FREIRE, 1996, p. 89).

## **1.2 Afetividade na EAD**

Ao considerarmos a afetividade dentro do contexto da EAD, percebemos que a tarefa de promovê-la pode ser mais eficaz quando os envolvidos no processo estão abertos a experimentar novos meios de condução de práticas educativas. Peters (2001, p. 107) explica que a postura do educador tem muita influência na EAD, tanto que precisa transcender à mera exposição de conteúdos científicos. Contudo, conhecer melhor os fatos acerca do ambiente dos estudantes demanda inclinação para relacionar-se com o outro, além de que a postura crítica, curiosa e afetiva do educador, permite aos alunos que se assumam enquanto sujeitos sócio-históricos-culturais do ato de conhecer (FREIRE, 1996).

A comunicação entre educador e aluno permite, então, que vínculos afetivos sejam estabelecidos em uma relação na qual as diferenças são respeitadas e as vozes de todos recebem a devida atenção. Consequentemente, os alunos tendem a apreciar mais o processo de aprendizagem, encontrando significação nele, pois “alunos que aprendem geralmente apreciam o aprendizado; alunos que apreciam o aprendizado aprendem! Caso contrário, é muito mais provável que desistam do curso ou não façam outro curso. Apreciação é um sinal de grande motivação [...]” (MOORE e KEARSLEY, 2007, p. 176).

Embora a afetividade seja um ato de compreensão e abertura, faz-se importante não descurar que a prática educativa requeira a formação científica e a clareza adequadas. O educador, qualquer que seja a modalidade, precisa estar em constante preparo para exercer seu papel de mediador do conhecimento. A sua curiosidade precisa ser transformadora, pois “[...] a prática educativa é tudo isso: afetividade, alegria, capacidade científica, domínio técnico a serviço da mudança ou, lamentavelmente, da permanência do hoje.” (FREIRE, 1996, p. 90).

Assim, tornar a prática educativa um espaço no qual as relações interpessoais aconteçam via mídia, de modo a aproximar os indivíduos, promovendo diálogos edificadores, requer muita destreza, responsabilidade e entrega por parte do educador, pois

As pessoas são naturalmente mais cautelosas a distância, especialmente quando não conseguem ver os outros participantes, e isso ocorre com mais ênfase na comunicação assíncrona do que na síncrona. Por essa razão, seja qual for a tecnologia de comunicação usada, a participação poderá não ocorrer, a não ser que seja bem planejada e os instrutores tenham treinamento para facilitá-la. (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 129).

Ademais, o educador da EAD precisa possibilitar que seus alunos interajam entre si, sintam-se à vontade para perguntar, considerar e criticar. A tarefa, contudo, exige dedicação. O aluno precisa sentir-se parte de um grupo. Identificar-se com os indivíduos que visam aos mesmos objetivos que os seus, dividindo um mesmo AVEA, é um exercício de afetividade. Conquanto espaço e tempo sejam descontínuos, há pessoas atrás das palavras e conteúdos.

Pensando na importância das relações afetivas dentro do contexto educacional e, em especial, nas interações entre tutores e alunos, empreendemos uma pesquisa que visava investigar a importância deste fenômeno para o processo educativo na EAD. Assim, na seção a seguir apresentaremos os procedimentos metodológicos, a identificação dos sujeitos investigados e as ações empreendidas em nosso estudo.

## **2 O estudo de caso do curso de Letras-Português da UFSC**

Para a aplicação e desenvolvimento da pesquisa que originou o presente artigo, optou-se pela perspectiva qualitativa de cunho sócio-histórico. A técnica adotada foi o estudo de caso explanatório e descritivo (BAUER e GASKELL, 2007; FREITAS, 2003; YIN, 2001). A pesquisa qualitativa e o estudo de caso foram escolhidos por se tratarem das abordagens metodológicas mais convergentes à investigação do objeto de estudo: a possibilidade do estabelecimento de relações afetivas equilibradas no contexto educativo do Curso de Letras-Português na modalidade a distância da UFSC.

Para o recolhimento dos dados foram elaboradas perguntas norteadoras, realizadas na forma de questionário via e-mail aos tutores presenciais e a distância do curso analisado. O roteiro inicial contemplava perguntas comuns aos tutores presenciais e a distância que buscavam clarificar sua compreensão sobre:

- A importância do fenômeno da afetividade para o processo educativo;
- Os vínculos afetivos entre tutores e alunos no AVEA, bem como a relação

existente entre esses vínculos e o rendimento do aluno no Curso;

- As demonstrações de afetividade consideradas positivas e as consideradas negativas, para o processo de ensino e aprendizagem;

- A realização do feedback aos alunos;

A maneira como os tutores se comunicavam com os estudantes via AVEA (e no caso específico dos tutores presenciais, também nos encontros presenciais das disciplinas);

O estímulo à relação entre tutor e aluno, aluno e aluno no AVEA (no caso específico dos tutores presenciais, também nos encontros presenciais das disciplinas).

Do total de 29 tutores que atuavam no curso no período de desenvolvimento do estudo (julho a setembro de 2013), 25 tutores (86%) responderam ao questionário. Para a identificação dos tutores pesquisados, adotou-se a seguinte codificação para os tutores que atuam nos polos de apoio presencial: TP1 (tutor presencial 1), TP2 (tutor presencial 2) e assim sucessivamente. Quanto aos tutores a distância, que atuavam na UFSC, seguimos o mesmo princípio, mas as siglas sofreram alteração: TD1 (tutor a distância 1), TD2 (tutor a distância 2) etc. A ordem numérica em ambos os casos foi estabelecida de acordo com a data de entrega dos questionários.

A interpretação das considerações feitas pelos tutores está agrupada conforme os tópicos temáticos. Assim sendo, a primeira subseção contempla as considerações tecidas quanto às primeiras duas perguntas, a segunda subseção trata das terceira e quarta indagações e a última subseção traz o corpus obtido através das perguntas finais.

## **2.1 Importância da afetividade para o processo educativo na EAD**

A primeira parte do questionário visava provocar uma reflexão acerca da afetividade no contexto pesquisado. As respostas obtidas apresentaram informações, fatos e impressões que cada sujeito-respondente se dispôs a compartilhar. Nelas, a maioria dos tutores (23) expôs que o estabelecimento de laços afetivos auxilia no desenvolvimento cognitivo do aluno, uma vez contribui com o sentimento de pertencimento ao grupo. Considerando-se, nos depoimentos, o aluno de forma mais ampla que a sua condição atual de estudante e valorizando-se como conhecimento, também, os aspectos emocionais (VYGOTSKY, 1993; ROGERS, 1975).

Já os outros dois tutores não consideraram a afetividade como fator imprescindível para o processo de ensino e aprendizagem ou para promover a motivação do estudante em prosseguir seus estudos, embora não deneguem a sua importância. O quadro abaixo traz uma visão geral das respostas obtidas:

Quadro 1: Importância da Afetividade para o processo educativo na EAD

<b>Opiniões</b>	<b>Tutores</b>	<b>%</b>
Muito importante	23	92
Pouco importante	02	08
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: os autores.

Convém salientar que as relações interpessoais foram ressaltadas em alguns dos depoimentos (05), como sendo um aspecto inerente à ação educativa e, por conseguinte, intimamente relacionado à afetividade. O que nos leva a inferir que dentro do contexto analisado os atos de aprender e de criar são tomados de compromissos éticos, estéticos, afetivos, científicos e interativos entre educador e educando, tal qual defende Freire (1996).

Nesses depoimentos foram ressaltados que a distância física/emocional entre tutores e alunos pode atrapalhar o aprendizado, bem como que a empatia entre os partícipes (docentes e alunos) favorece o processo educativo (TP4, TD5). Proporcionando ao aluno que este se sinta “acolhido” e “parte de” um grupo, uma vez que os indivíduos são considerados além da disciplina (TP6, TD7, TD12). Pensamentos estes, convergentes aos de Freire (1996), Vygotsky (1993) e Rogers (1975) que concebem os sujeitos como seres históricos e sociais, moldados através de suas relações com os outros.

Alguns tutores expuseram que a afetividade e o dialogismo auxiliam no desenvolvimento cognitivo do aluno, estando (ou devendo estar) implicado um no outro. Os vínculos afetivos, por contribuírem para o sentimento de pertencimento ao grupo, e o diálogo, por possibilitar maiores interações, esclarecimentos e conhecimentos aprofundados sobre os conteúdos e tarefas, aproximam os sujeitos, fortalecendo, assim, os vínculos entre tutores-alunos e quebrando “a frieza” que a EAD pode, à primeira vista, transmitir, como podemos ver nos trechos a seguir.

TP6: A afetividade é muito importante no processo de ensino aprendizagem,

pois o aluno vai sentir-se protegido e acolhido [...]. Outra ponte importante, além da afetividade, é o dialogismo, ambos andam juntos. O diálogo deve estar presente nas atividades a distância ou presenciais, o professor deve sempre conversar com o seu aluno, dando devolutivas ao mesmo, que acrescentem em seu conhecimento. O diálogo engrandece as atividades práticas, porque trabalhando com a oralidade e argumentos, a aula se torna muito mais valiosa.

TP11: Afetividade e dialogismo precisam andar juntos no processo de ensino e aprendizagem. O diálogo tem um papel muito importante na EAD. Apesar de ser, na maioria das vezes, virtual, é bastante produtivo, os questionamentos são mais pontuais. É através dele que os alunos, principalmente, se sentirão inseridos no Curso e na Instituição, pois o diálogo com professores e tutores quebra a impessoalidade que a tecnologia, a princípio, representa.

TP12: Pode-se dizer que a afetividade e o dialogismo têm a mesma interação, pois se temos afetividade o diálogo anda junto, porque estamos em constante comunicação uns com os outros. Assim, as trocas de opiniões, experiências, bem como os laços criados, a sensação de pertencimento e a empatia com o meio e os sujeitos são algumas ações que demonstram afetividade através do dialogismo também.

TD13: Eu acredito que não é possível negar a importância desses fenômenos para o processo de ensino e aprendizagem, são facilitadores deste processo. [...] O dialogismo, ao que me parece, é quase inerente ao aprendizado, ao diálogo. Não consigo imaginar (e não é uma colocação retórica) o aprendizado sem dialogismo [...]. Quando alguém media conceitos, seja nos escrevendo, nos dando um *feedback*, está praticando o dialogismo. O que, neste ponto, já me parece avançar sobre a fronteira da afetividade. Parece-me que essas duas coisas andam bem unidas.

Ao longo das explanações acerca da importância da afetividade na EAD, pôde-se constatar haver clareza e conhecimento quanto à natureza e relevância dos fenômenos pesquisados. Em todas as respostas, tanto o diálogo quanto outros elementos tais como a empatia, ética, respeito, interação, bom senso, compreensão, conflitos etc., se fizeram presentes nas reflexões dos participantes. As relações interpessoais foram ressaltadas como sendo um aspecto inerente à ação educativa e, por conseguinte, intimamente relacionado à afetividade.

## **2.2 Relacionamentos interpessoais na EAD**

A segunda parte do questionário contemplava perguntas mais direcionadas ao cotidiano do Curso observado, instigando os tutores a refletirem acerca dos relacionamentos interpessoais vivenciados na EAD.

Em um primeiro momento, a pergunta dirigida aos respondentes versava sobre o relacionamento entre os tutores presenciais e a distância. Alguns (06) disseram que os vínculos entre tutores são importantes. Outros (05) não expressaram a sua opinião



sobre o assunto. A maioria dos tutores (14), contudo, declarou que o contato entre tutores depende da disposição de ambos, tendendo à formalidade, e tratando, quase exclusivamente, de questões sobre o Curso, a disciplina, dificuldades ou problemas com determinados alunos. O quadro abaixo traz os resultados:

Quadro 2: Relações interpessoais entre tutor a distância e tutor presencial

<b>Opiniões</b>	<b>Tutores</b>	<b>%</b>
Importante e acontece	06	24
Importante, mas tende à formalidade	14	56
Não opinaram	05	20
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: os autores.

Ainda, 03 tutores consideraram diversos fatores que podem contribuir ou não para gerar empatia entre os pares. Dentre eles, as afinidades e as diferenças existentes entre os sujeitos. Além disso, 02 tutores salientaram que, os vínculos afetivos decorrem dos encontros presenciais e ressaltam a necessidade destes:

TD1: No meu caso, o vínculo afetivo entre tutor presencial e tutor a distância no AVEA é uma decorrência dos encontros presenciais – capacitações de tutores e visita ao polo.

TP2: Há ainda certa distância entre esses dois pontos. Talvez se tivéssemos mais cursos de formação (pelo menos duas vezes ao ano) para conhecermos melhor os tutores pessoalmente, para depois, virtualmente, a relação ficaria mais afetiva.

Outro assunto pesquisado acerca das interações interpessoais no ambiente do Curso analisado foi o contato existente entre tutor e aluno. Segundo manifestou-se a maioria dos respondentes (13), estes tendem a ser mais facilmente estabelecidos entre tutores presenciais e alunos. Dentre os fatores que podem contribuir para o estreitamento dos vínculos afetivos, está a possibilidade da interação face a face, bem como o fato de o tutor de polo poder acompanhar seus alunos durante os quatro anos do Curso. Ressalta-se, porém, que ainda que o ambiente seja mais propício à construção de vínculos, a postura e a intenção dos pares, tutor presencial e aluno, são fundamentais, assim como destacou um dos tutores de polo: “Entre tutores presenciais e alunos é muito mais fácil criar laços, já que nos encontramos pelo menos duas vezes por semana” (TP11).

Os tutores a distância, contudo, demonstraram enfrentar maiores desafios para aproximarem-se dos estudantes, o que depende tanto da disposição do tutor quanto da

vontade do aluno. O contato faz-se, predominantemente, por meio das mensagens escritas via AVEA. O pouco tempo que o tutor a distância tem para conhecer melhor os educandos, período geralmente condizente à duração da disciplina (cerca de um trimestre), também foi destacado. O quadro a seguir ilustra as respostas:

Quadro 3: Relações Interpessoais entre tutores-alunos

<b>Opiniões</b>	<b>Tutores</b>	<b>%</b>
Acontece mais entre tutores polo e alunos	13	52
Difícil, demandando mais atitudes do tutora distância	12	48
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: os autores.

O questionário abordava, ainda, os vínculos entre os estudantes dentro do AVEA e nos encontros presenciais da disciplina. Nesse aspecto, 02 tutores expuseram que há pouca interação através do AVEA. Para outros tutores (04), no entanto, o contato entre os alunos é referido como mais assíduo, transcendendo ao AVEA. Nos encontros presenciais das disciplinas, de acordo com os depoimentos, os vínculos afetivos e as afinidades são mais fáceis de serem estabelecidos, pela interação dar-se “em tempo real” e ser “face a face”. Acontecendo, especialmente, em pequenos grupos de estudo: “A afetividade entre aluno-aluno acontece até mesmo por afinidade, agora eles já se conhecem e se ajudam, conforme as necessidades de cada um” (TP1).

Como outra estratégia de socializaçãodos alunos, além dos grupos de estudo defendidos por Rogers (1975), 06tutores citaram o uso das redes sociais como sendo mais eficientes no contexto observado do que o AVEA. A página do Curso no *facebook*, para eles, tem permitido momentos de integração mais descontraídos e informais. O que, conseqüentemente, aproxima os indivíduos e reverbera no processo educativo.

Pode-se dizer que, de acordo com as respostas obtidas, a relação entre os alunos demonstra-se ainda incipiente. Enquanto cerca de um terço dos tutores que responderam ao questionário disse existir interação entre estudantes nos encontros presenciais das disciplinas e no AVEA, os outros dois terços fizeram alusão de que tais contatos não existem ou são restritos e limitados, muitas vezes, devido às características do próprio AVEA:

Quadro 4: Relações Interpessoais entre aluno-aluno

<b>Opiniões</b>	<b>Tutores</b>	<b>%</b>
Acontece/significativa	09	36
Não acontece/pouco significativa	11	44

Não sabem/não opinaram	05	20
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: os autores.

Os tutores presenciais, majoritariamente (09), disseram que há intercâmbio entre os estudantes. Os tutores que afirmam o contrário, ou que veem essa interação como pouco substancial são, em sua grande maioria (09), tutores a distância. Os dados gerados, portanto, reiteram que os momentos presenciais são importantes para a aproximação dos alunos com seus colegas de curso. Por outro lado, sugerem que o AVEA precisa tornar-se um espaço que permita uma interação mais ampla e diferenciada entre os sujeitos. As mídias sociais como o *facebook*, mencionado em alguns questionários, podem complementar algumas das lacunas apresentadas pelo AVEA. Afinal, esse tipo de socialização pode trazer para o espaço acadêmico as aspirações dos alunos em um dado contexto da atualidade. A interação com os outros estudantes, tutores e com as disciplinas pode, então, utilizar-se dos diversos recursos que fazem parte do cotidiano dos aprendentes, uma vez que tais conversações não são dissociadas do conjunto das experiências e vivências dos alunos (KNOWLES *et. al.*, 1998).

Buscou-se ainda saber como os tutores se comunicavam com os estudantes e quais são as principais características das interações escritas (via AVEA) e das que acontecem face a face. Os quadros 5 e 6, a seguir, ilustram os meios mais utilizados pelos tutores presenciais e a distância para estabelecerem contato com os alunos.

Quadro 5: Ferramentas comunicativas utilizadas pelos tutores a distância

<b>Ferramentas</b>	<b>%</b>
Mensagens via AVEA	32
Fórum	29
Chat	15
Videoconferência	15
Videoaula/e-mail	07
Skype/Facebook	02

Fonte: os autores.

Quadro 6: Ferramentas comunicativas utilizadas pelos tutores presenciais

<b>Ferramentas</b>	<b>%</b>
Mensagens via AVEA	29
Interações face a face	29
E-mail	14
Facebook	12

Telefone	09
Fórum, Skype, SMS e videoconferência	05
MSN, chat	02

Fonte: os autores.

Os quadros acima refletem as particularidades do processo comunicacional instituído entre tutores presenciais e alunos e tutores a distância e alunos. Embora para todos os tutores as mensagens via AVEA sejam o principal meio utilizado na interação com os estudantes, ambos tendem a optar também por outras ferramentas. Em se tratando dos tutores presenciais, a possibilidade da interação pessoal, pelo que podemos inferir, faz com que a escolha por determinadas mídias seja “menos formal”, “mais personalizada” e contemple outros recursos externos ao AVEA, tais como: *e-mail*, *facebook*, telefone etc.

Quanto aos tutores a distância, as videoaulas, videoconferências, fóruns, *chats*, trabalhos em equipes e a ação do próprio educador são canais que os permitem lançar indagações e temas que instiguem o envolvimento dos estudantes tanto com os conteúdos quanto nas relações entre tutor-aluno, aluno-aluno, levando-os à reflexão e à ação ou, pelo menos, buscando incitá-los a essas práticas:

TD1: Sabendo que o ensino somente se efetiva com o contágio – afeto – e o diálogo, cabe ao mediador do processo de ensino-aprendizagem inventar modos de afeto (isto é, orientar sua fala/escrita para a singularidade de cada aluno, possibilitando assim que ele mais que entenda, se interesse e busque aprender sobre determinado assunto, inclusive em outras fontes). [...] Penso que para que se estimule essa relação seria muito interessante que, nós, tutores, criássemos o hábito de postar novidades pertinentes, curiosidades, perguntas. Desse modo, creio, os alunos também se contagiariam, frequentariam mais o fórum e, sendo otimista, buscaríamos coisas interessantes para compartilhar.

TD2: Penso que a melhor forma de estimular a participação é o debate, ou seja, de promover as relações entre os alunos é dando a máxima atenção possível a qualquer comentário ou manifestação, especial no ambiente do fórum, que é acessível a todos. Por mais que muitas vezes o comentário não seja pertinente, cabe ao tutor fazer as ponderações necessárias e integrar o aluno no circuito.

TD4: A relação é estimulada através do contato pelas mensagens e pelos fóruns, lançando questionamentos e propondo atividades que levem a uma atuação conjunta dos alunos. Pode ser através da formação de grupos ou mesmo através da construção de uma discussão conjunta no próprio fórum.

TD9: Em geral, como tutor, o que procuro fazer é estimular essa comunicação de acordo com o andamento do livro-texto que todos possuem. Assim, o aluno

vai sendo estimulado a refletir sobre questões concernentes àquilo que é apresentado a ele, conforme o cronograma da disciplina, fazendo isso, eu penso que ele se sinta mais acompanhado e, conseqüentemente, estará mais seguro para elaborar alguma questão em caso de dúvidas.

TD10: [...] Acredito que as videoconferências e videoaulas também funcionam para estimular o contato, uma vez que os alunos têm a chance de nos visualizar, nos ouvir de fato, o que se diferencia do contato via escrita, como se dá no AVEA.

Em suma, os tutores em geral, conforme apurado nas respostas, valem-se de, pelo menos, duas ou mais ferramentas para o intercâmbio com o educando, dependendo do momento, da necessidade, da urgência ou do tipo de interação pretendida pelo estudante. A atenção dispensada pelos tutores, conforme pode ser observado, visa facilitar o processo de ensino e aprendizagem (Rogers, 1975), sendo guiada conforme as necessidades educacionais vão surgindo, isto é, levam-se em consideração as questões e problemas que se apresentam naquele dado momento (KNOWLES *et. al.*, 1998).

### **2.3 Aspectos que se destacam na afetividade entre tutores e alunos**

Com o intuito de conhecer a opinião dos tutores acerca dos aspectos afetivos, concebendo-os como complexos (FREIRE, 1996), os participantes da pesquisa foram incitados a discutir essa temática e a refletirem sobre as interações interpessoais proximais entre tutores e alunos. Considerando-se tanto as características benéficas da construção de vínculos afetivos quanto àquelas que podem vir a ser prejudiciais ao processo de ensino e aprendizagem.

Dentre as relações citadas como positivas, as mais comentadas foram o estímulo à aprendizagem do conteúdo, o interesse, a interação, a empatia, o cuidado, a amizade, a cobrança etc. Conceitos estes, presentes em todos os depoimentos. Sendo que para 02 respondentes todas as relações entre tutores e alunos são edificantes, sem haver quaisquer pontos negativos. No entanto, para um terço dos participantes do estudo (08), algumas manifestações, tais como a proximidade excessiva transcendente ao processo educativo, as opiniões pessoais acerca das características dos alunos, a disponibilidade demasiada do tutor, podem vir a atrapalhar o desenvolvimento do estudante ou deixá-lo em uma “zona de conforto” nociva ao desenvolvimento de características fundamentais ao aluno da EAD como, por exemplo, a autonomia. O

quadro abaixo ilustra os dados obtidos:

Quadro 7: Repercussão das Manifestações de Afetividade

Opiniões	Tutores	%
Sempre Positivas	02	8
Podem ser Negativas	09	36
Ambas (positiva e negativa), dependendo do contexto	14	56
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fonte: os autores.

Outro assunto recorrente nos questionários foi a importância do *feedback* para o processo educativo. A rapidez em responder as indagações dos alunos, a comunicação precisa e a honestidade na interação foram algumas das atitudes evidenciadas:

TP1: Considero importante dar um retorno imediato e existe um combinado entre nós tutoras presenciais: qualquer mensagem enviada deve ser automaticamente encaminhada à outra tutora, assim, poderemos estar cientes de tudo o que acontece. Quando as mensagens são enviadas a nós, sempre damos um retorno, nem que seja apenas para dar um ok, mas nunca deixamos alunos sem um retorno. [...] Para o nosso trabalho ter um bom resultado é imprescindível ter uma comunicação clara, objetiva, eficaz e até delicada nas mensagens escritas e também no contato pessoal com o aluno, assim evitaremos conflitos.

TP3: O *feedback* é feito quando damos a nota de participação dos alunos. Colocamos nossos comentários junto com ela. Quando o professor fecha a média da disciplina, enviamos um *e-mail* parabenizando-os pelo desempenho geral da turma, caso precisem melhorar, colocamos isso na observação também.

TD11: Procuo dar o *feedback* de maneira mais completa possível [...], ainda que de forma concisa, para responder à dúvida ou comentário do aluno. Gosto sempre de trazer exemplos que possam ilustrar a questão, acho que geralmente funciona. Procuo também, ao final de cada 'contato', encerrar com 'você compreendeu?', 'mais alguma questão?' e 'estou à disposição'.

TP12: Procuo responder até sanar as dúvidas [dos alunos] e vou atrás de informações que possam ajudá-los de alguma forma, seja em suas dúvidas de atividades ou perguntas sobre o curso. [...] Quando temos aula presencial conversamos sobre tudo que acontece no curso, os pontos positivos e negativos, as dúvidas a respeito das atividades e outros.

Enfim, observa-se haver uma atenção permanente quanto à forma do educador interatuar com os estudantes. Além disso, todos os tutores cuidam para que o conteúdo seja disponibilizado com rapidez, acuidade e voltado às necessidades dos alunos. Em outras palavras, o processo educacional é construído, pelo que pudemos constatar ao longo das respostas aos questionários, por meio de diálogos que visam alcançar o outro. Para isso, as manifestações de afetividade são observadas como influentes na

formação do estudante. Além disso, nota-se uma procura dos tutores em geral pelo equilíbrio nas relações estabelecidas, bem como a preocupação de instigar os alunos a buscarem por si próprios soluções e caminhos, por meio dos quais possam apropriar-se de novos conhecimentos e constituírem-se como indivíduos ativos e cidadãos conscientes.

### **Considerações finais**

A aplicação do questionário com os tutores presenciais e a distância do Curso de Letras-Português na modalidade a distância da UFSC (Brasil) possibilitou-nos conhecer respostas variadas e reveladoras. Cada tutor, segundo suas concepções e experiências, expôs as suas práticas comunicativas, as relações interpessoais com os alunos e com os outros tutores, além do cotidiano das disciplinas, seus desafios e conquistas.

Os depoimentos demonstraram que a comunicação afetiva na EAD, para a expressiva maioria dos tutores (23) é de suma importância, revelando-nos que o fenômeno da afetividade entre tutores-alunos dá-se através da relação de respeito, confiança, disposição mútua, carinho, limites claros etc. Ora focalizando o conteúdo, tentando aproximar-se no sujeito (aluno), ora focalizando o sujeito para trabalhar-se o conteúdo. Posição esta, convergente às teorias de Freire (1967, 1987, 1996), Rogers (1975) e Knowles *et. al.* (1998).

As singularidades tanto dos indivíduos quanto das enunciações estabelecidas, observadas através dos dados gerados, ilustram a riqueza e a complexidade das relações humanas que acontecem no ambiente do Curso. Os respondentes, em geral, referiram-se à afetividade como sendo imprescindível para o processo de ensino e aprendizagem a distância, constituindo-se, igualmente, imprescindíveis para as relações e diálogos entre os pares (tutores-tutores; tutores-alunos; alunos-alunos).

As asserções dos tutores também revelaram a importância do objeto pesquisado para o contato entre os indivíduos (tutores e alunos) tanto nos encontros presenciais das disciplinas quanto naqueles que ocorrem via AVEA. Nas respostas, foi possível identificar as principais ferramentas e meios empregados pelos tutores presenciais e a distância, conforme o momento e o ambiente utilizado para a promoção de conversações com os estudantes, tal qual defendem Peters (2001), bem como Moore e

Kearsley (2007).

Dentre as similaridades de métodos e ferramentas preferidos por tutores presenciais e tutores a distância, os mais citados foram as mensagens via AVEA e os *e-mails*. Já as diferenças que se destacaram na comunicação entre os dois diferentes perfis de tutores e os alunos são referentes às interlocuções face a face com intenções diversas (de conteúdos a outras temáticas) e a utilização de mídias sociais, telefone, etc., para contatar os alunos.

Quanto às relações interpessoais estabelecidas entre tutores e tutores, tutores e alunos, alunos e alunos os dados apurados forneceram-nos informações instigantes. Se, por um lado, o estabelecimento de uma comunicação afetiva é tido como essencial para o processo educativo, por outro lado, revela-se assimétrico no ambiente em questão. Enquanto as interlocuções e a empatia são mais facilmente estimuladas nas enunciações entre tutores e alunos, nos demais segmentos (entre tutor presencial e tutor a distância, bem como entre aluno e aluno), elas demonstraram-se incipientes, necessitando ser objeto de maior atenção e cuidado.

Outra questão pesquisada abordava as demonstrações de afetividade que se tornam positivas e aquelas que operam negativamente no processo de ensino e aprendizagem na EAD. As mencionadas, reiteradamente, como edificantes foram: estimular o diálogo, demonstrar interesse, respeito às individualidades, buscar conhecer o sujeito com quem se interage, colocar-se à disposição, facilitar o contato e o aprendizado. Dentre as atitudes consideradas contraproducentes estavam a falta e o excesso de interesse, manifestação de opiniões pessoais irrelevantes, mecanicidade nas interações.

O último dos objetivos propostos focalizava o *feedback* fornecido aos alunos quanto às suas dúvidas, considerações, tarefas, bem como os meios mais eficazes para fazê-lo. Os dados obtidos sugerem que cada tipo de tutor (presencial e a distância) utiliza-se das ferramentas que possui (mídias, tecnologias, diálogos presenciais) para instaurar tanto as conversações com os alunos quanto para fornecer-lhes os *feedbacks* que se façam necessários. Agilidade, acuidade e comprometimento em sanar as dúvidas foram conceitos presentes em todos os depoimentos.

Enfim, podemos considerar que o estudo de caso empreendido na UFSC permitiu-nos perceber os tutores presenciais e os tutores a distância como



educadores sensíveis que vivenciam a afetividade e o dialogismo em suas ações educativas no cotidiano das disciplinas. Ou seja, educadores que mediante diálogos e embates se enriquecem e enriquecem o outro encontro afetivo com a alteridade.

## Notas

\* Josias Ricardo Hack é professor associado e pesquisador na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), contador de histórias, comunicólogo e psicoterapeuta com formação em Gestalt-Terapia e Psicanálise. Mestre e Doutor em Comunicação Social, realizou dois estágios de pós-doutorado: 1) em 2011 no polo CETAC.MEDIA (Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação) da Universidade de Aveiro, em Portugal; 2) em 2012 no ICAAn (Institute for Cultural Analysis) da Nottingham Trent University, na Inglaterra. Membro da Ordem Nacional dos Psicanalistas e da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. E-mail: professor.hack@hotmail.com

\*\* Daniela Aparecida de Albuquerque é mestra em Linguística pelo Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Santa Catarina, possui graduação em Letras - Português e Inglês pela Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC (2002), é especialista em Metodologia do Ensino da Língua Inglesa pela mesma universidade (2004) e pesquisadora na área de Educação a Distância. Tem experiência na área de Letras, com ênfase em Letras e atualmente é analista em gestão pública na Secretaria de Desenvolvimento Regional de Rio do Sul. E-mail: dnle-la@hotmail.com

## Referências

BAKHTIN, Mikhail Mikhailovich. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis: Vozes, 2007.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1967.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da autonomia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREITAS, Maria Teresa. A perspectiva sócio-histórica: uma visão humana da construção do conhecimento. In: FREITAS, Maria Teresa, *et al.* (Org.). **Ciências humanas e pesquisa: leituras de Mikhail Bakhtin**. São Paulo: Cortez, 2003.

KNOWLES, Malcolm S.; HOLTON, Elwood F.; SWANSON, Richard A. **The adult learner: the definitive classic in adult education and human resource development.** Woburn: Butterworth-Heinemann, 1998.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada.** São Paulo: Cengage Learning, 2007.

PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância.** São Leopoldo: Unisinos, 2001.

ROGERS, Carl R. **Liberdade para aprender.** Belo Horizonte: Interlivros, 1975.

VYGOTSKY, Lev. S. **A construção do pensamento e da linguagem.** São Paulo: Martins Fontes, 2000.

\_\_\_\_\_. **Psicologia pedagógica.** Porto Alegre: Artmed, 1993.

YIN, Robert, K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2001.

Recebido em: abril de 2016.

Aprovado em: dezembro de 2016.