

- **Área do conteúdo:** Sistema de acompanhamento em cursos de mestrado presencial virtual mediados por videoconferência
- **Área Temática da Proposta:** I. Universidades virtuales y centros de educación a distancia.

SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO À ALUNOS DE MESTRADO POR VIDEOCONFERÊNCIA

Sônia Grüdtner (apresentadora)
Simone Cristina V. Machado
Giovana Schuelter
Laboratório de Ensino a Distância
Universidade Federal de Santa Catarina - Brasil
CAIXA POSTAL 5090
CEP.: 88040-970
Florianópolis- SC - Brasil

Resumo:

Diante do atual contexto, marcado por constantes transformações. As tecnologias interativas vem sendo incorporadas na área educacional, em especial na educação a distância conduzindo os atores envolvidos neste processo a refletir suas práticas, concepções e conceitos.

O uso adequado das tecnologias interativas como correio eletrônico, internet, videoconferência podem facilitar a interação e a comunicação entre: alunos/alunos, alunos/professores e alunos/monitores conduzindo assim, construção com as relações socioafetivas.

Sabe-se, entretanto, que o impulso humano é que fará diferença. Enfatizando ainda mais a necessidade de mediadores no processo de aprendizagem, função que é atribuída ao sistema de acompanhamento.

SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO Á ALUNOS DE MESTRADO POR VIDEOCONFERÊNCIA

Estamos adentrando a um novo milênio cheio de incertezas e inovações. A humanidade está vivenciando um acelerado desenvolvimento tecnológico sem precedentes. Nas últimas décadas a sociedade sofreu tantas transformações como nunca havia sofrido em épocas anteriores. Estas transformações perpassam o setor político, social, econômico e educacional.

A disseminação das novas tecnologias, a globalização, o processo de urbanização, a estratificação social e as novas funções do estado conduzem a sociedade a um momento marcado por intensa complexidade, diversidade e desigualdades, exigindo respostas mais flexíveis. Todo este contexto, vem imprimindo aos indivíduos uma nova forma de ver, sentir e se organizar na sociedade. São mudanças de comportamento e atitude que exigem das pessoas uma busca constante por novos conhecimentos.

A relação com o conhecimento está tomando nova direção. Antes a escola era a instituição responsável pela transmissão do saber, aprender era sinônimo de assimilação, a renovação do conhecimento era lenta e havia um tempo pré-estabelecido para se estudar. Atualmente, a Escola divide espaço com várias instituições que também ensinam. A construção do conhecimento é permanente, constituindo um processo contínuo, que pode sofrer acelerações ou atrasos, dependendo do meio em que o sujeito vive, a chamada de formação permanente ou ao longo da vida.

Neste cenário permeado pelas tecnologias interativas, não só a concepção de conhecimento merece reflexão, o próprio conceito de educação, em especial, a EaD (educação a distância) deve ser repensado. Com a utilização de tecnologias interativas a expressão “a distância” passa a não ser mais compreendida como sinônimo de isolamento, pois estar distante já não significa mais estar só, espaço e tempo estão sendo diluídos. Giddens (1991) explica a relação de tempo e espaço usando o conceito de desencaixe que para ele, é o “deslocamento” das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação por meio de extensões indefinidas de tempo e espaço. Para Litwin (2001: 44) a distância

física deixou de ser a característica principal da educação a distância, pois as novas tecnologias permitem a comunicação entre alunos - alunos, alunos - professores e alunos – instituição simultaneamente.

A metodologia de educação a distância vem sendo utilizada em vários países, como uma forma viável de democratização do saber, atualmente é considerado um meio essencial para tornar disponível o conhecimento em grandes territórios (Zentgraf, 1992). Tendo como traço distintivo a mediatização das relações entre os envolvidos (Litwin, 2001 : 13). Este processo de educação mediatizado pelo uso de tecnologias deve trazer uma dimensão educacional pluridirecionada, descentralizada e interdisciplinar, onde prevaleça as visões de diversas áreas de conhecimento.

Considerando ainda, que público alvo da EaD é caracterizado por sujeitos adultos, com experiência profissional singular e formação no ensino convencional, requerendo uma proposta político pedagógica centrada no aluno, levando em consideração os aspectos culturais e sociais dos mesmos e principalmente o processo de desenvolvimento da cognição e relação sócio-afetiva.

Porém, percebe-se a carência de bases teórico-filosóficas em EaD. Keegan em 1983 já expressava tal preocupação ao afirmar que as bases teóricas de educação a distância são frágeis, e que é preciso a elaboração de teorias que alimentam e fundamentam a prática (Garcia Arétio 1999: 65). Evans & Nation, complementam afirmando que, a teoria na área de EaD é inspirada excessivamente na própria prática, ao invés de ser baseada num campo mais amplo, que é a educação e as teorias sociais.

Assim como a EaD precisa de base teórico-filosófica mais consistente. Precisa-se construir parâmetros eficientes de acompanhamento aos alunos de EaD. Muito se fala sobre o assunto nos últimos anos mas, o que se percebe por meio das ações e da literatura é que cada instituição esta construindo a melhor forma, dependendo das características regionais, dos cursos e objetivos a serem perseguidos. No entanto, todas são unânimes em afirmar que uma das formas de se manter a qualidade nos cursos a distância é a definição de um efetivo sistema de acompanhamento ao aluno. Uma comunicação eficiente entre todos os envolvidos.

A EaD não se fundamentará no estudo solitário, em que o indivíduo tenha somente o material educativo para desenvolver a sua aprendizagem. E, sim, ambientes interativos, onde a interação possa ocorrer das mais diferentes formas: entre alunos/professor; aluno/com suas próprias experiências e

conhecimentos anteriores; aluno/aluno; aluno/conteúdo; e aluno/meio, utilizando os mais diversos recursos tecnológicos e de comunicação. Mas este é um processo longo que exigirá muita reflexão de todos os interessados na área.

Preocupado com a sua prática e com o objetivo de contribuir para o aprimoramento da EaD, os pesquisadores do Laboratório de Ensino a Distância da Pós – Graduação da Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina constituído por uma equipe multidisciplinar, vem desenvolvendo estudos sobre o sistema de acompanhamento aos alunos de mestrado por videoconferência objetivando identificar e desenvolver estratégias eficientes de comunicação e interação entre os alunos e monitores.

A comunicação é fundamental em EaD

Parte das preocupações que rondava a área de EaD estão sendo repensadas tanto por pesquisadores da área como pelas instituições provedoras. Litwin (2001) alerta para as alternativas oferecidas pelos novos sistemas de comunicação permitem, em condições normais, uma comunicação rápida e personalizada, aspecto que durante anos foi motivo de preocupação para quem trabalhava com EaD... que as modernas tecnologias podem resolver o problema crucial da educação a distância, que é a interatividade. De agora em diante, a preocupação gira em torno de como integrar as tecnologias ao sistema de EaD contribuindo efetivamente no processo de aprendizagem dos alunos. Instituições provedoras de EaD que hoje possuem um bom aparato tecnológico, como por exemplo o LED, necessitam aprimorar estratégias adequadas de uso das tecnologias, a fim de promover um bom desempenho dos alunos no curso.

O desafio a ser enfrentado pelas instituições provedoras de educação a distância não é mais definição das tecnologias a serem utilizadas, os conteúdos ou métodos, mas a postura e estratégias de contato e comunicação estabelecidas com os alunos, que exigirá dos pesquisadores e das instituições provedoras de EaD novas posturas e concepções sobre a EaD. Uma pesquisa diagnóstica realizada por pesquisadores do LED, no ano 2000 com 473 alunos de mestrado por videoconferência do LED, identificou que 56% dos alunos consideraram que existe facilidade de comunicação com os monitores. E, que 54% ficou satisfeito com o atendimento recebido. Percebe-se, no entanto, que apesar de todo

esforço despendido pelos monitores e demais membros da equipe, o processo de comunicação entre monitores e alunos precisam ser aperfeiçoado.

Partindo do princípio que as tecnologias interativas, por si só, não garantem a qualidade e inovação da EaD. Blanden *Apud* Belloni (1999), alerta que o correto seria uma visão antropocêntrica que coloca o ser humano no centro do processo de comunicação e de informação: tanto a recusa como a apologia da técnica significa uma "omissão do humanismo frente ao pensamento tecnicista". Pois segundo Gutierrez (1978) o ato comunicativo antes de ser um processo técnico é eminentemente humano, é diálogo, é essencial à educação. Gomes (1997) também enfatiza que se permanecer preso aos modelos cibernéticos e mecânicos, jamais se perceberá, na sua amplitude a importância do fenômeno da comunicação na vida das pessoas.

Ainda segundo Gutierrez (1978), as técnicas modernas de comunicação - desmassificadas e desmistificadas – oferecem novos e mais amplas formas de diálogo ao processo educativo, assegurando que cada educando deverá poder e saber escolher o canal de comunicação que mais satisfaça às necessidades de sua própria consciência.

A comunicação clara, objetiva e estimulante (pró-ativa) é parte fundamental em EaD, precisa ocorrer da melhor forma possível. Não basta que o monitor atenda as questões do aluno rapidamente, e sim, que a cada resposta dada por meio de uma ferramenta tecnológica aproxime ainda mais o aluno, que lhe ofereça liberdade de expressão, fazendo com que ele se sinta pertencendo a ao grupo, membro integrante de uma instituição de ensino.

Comunicar-se pressupõe solidariedade. Uma não existe sem a outra. A solidariedade é condição para a comunicação, pois devo colocar-me no *horizonte do outro* para compreendê-lo e com ele entabular um processo dialógico. (Gomes, 1997)

Como garantir uma boa comunicação?

Para manter um bom nível de interação com o aluno, o monitor precisa trabalhar fundamentalmente a comunicação dialógica. Esta pressupõe uma relação horizontal, de A com B, não hierárquica, principalmente, uma comunicação que Holmberg denomina de dupla via, onde todos têm a

oportunidade de se expressar. Segundo Gutierrez (1978), a Comunicação dialógica encontra nos meios eletrônicos de comunicação possibilidades insuspeitas... Deve ser estudada como provocadora de mudanças e não como transmissão de informação.

A chave do sucesso de um sistema de acompanhamento é uma boa comunicação. Para garantir um bom nível de comunicação entre alunos e monitor faz-se necessário conhecer o aluno, respeitá-lo, compreendê-lo, mostrar-se solidário, ser empático. A comunicação deve ser cuidadosamente explorada e utilizada pelos monitores como um meio de construir a afetividade. Na avaliação diagnóstica, 83% das respostas dos alunos apontaram que os monitores conseguiram estabelecer uma relação positiva. Tal resultado está diretamente relacionado a pesquisas e ao desenvolvimento de estratégias para o sistema de acompanhamento.

Estratégias para garantir uma boa comunicação aos alunos de mestrado presencial virtual por videoconferência

A relação sócio-afetiva é um ponto de grande importância qualquer sistema de acompanhamento, é por meio dela os monitores conseguem diminuir nos alunos a sensação de distância e isolamento, característica marcante da EaD. Esta relação é mantida por meio de constantes contatos por e-mail, telefone, ambiente on-line de apoio a aprendizagem, videoconferência e, também, e encontro presencial no início dos cursos, desenvolvido estrategicamente a partir do perfil dos alunos. Na avaliação diagnóstica, 73% dos alunos consideraram que a atuação da monitoria incentivou e apoiou-os em seus estudos.

O principal objetivo do encontro presencial do monitor e alunos é conhecer todos os alunos pessoalmente, estimular a importância do espírito grupal, a interação e a relação sócio-afetiva entre todos os envolvidos, esclarecer todas as possíveis dúvidas sobre o curso e fazer uma oficina com o ambiente on-line de apoio a aprendizagem.

A estratégia utilizada pelos monitores do LED para estimular a interação e a relação sócio-afetiva é a construção de relação de empatia que o monitor procura estabelecer com os alunos desde o primeiro encontro.

No encontro, as atividades realizadas (dinâmicas sociointerativas, oficinas, informações sobre a metodologia de EaD, estrutura do curso, entre outras), o monitor busca construir uma comunicação dialógica, relação de confiança, de respeito mútuo, de receptividade, de acolhimento e reciprocidade.

Tais aspectos são reforçados constantemente, pelo monitor responsável pela turma, de acordo com as necessidades identificadas individualmente; nos encontros semanal por videoconferência; pelo ambiente on-line de apoio a aprendizagem, onde são publicadas mensagens de estímulos semanalmente, novidades, informações referentes ao curso e dicas de estudo e por contatos telefônicos.

Considerações finais

Apesar de estarmos diante de resultados considerados por nós positivos e a partir das reflexões teóricas e experiência adquirida em cinco anos junto ao sistema de acompanhamento aos alunos de mestrado da UFSC nos permitimos apontar algumas sugestões. Apesar de todos esforços e por ser a proposta de acompanhamento desses alunos, recente e inovadora, apresenta por esses fatores muitos aspectos a serem melhorados. Percebe-se que manter a interação entre alunos/alunos e alunos/instituição é um processo árduo, primeiramente porque estamos trabalhando com seres humanos, com cultura de aprendizagem diversificada, e com história no ensino presencial e com pouca familiaridade com tecnologias interativas. Entendemos portanto que, tal como o processo educativo deve se dar ao longo da vida também a aculturação para o uso de tecnologias na EaD que conduza a uma interação efetiva, ocorrerá de forma gradativa.

Outros pontos a serem considerados como fatores importantes para a eficiência de sistemas de acompanhamento é a construção de uma relação horizontal entre monitor/alunos, a comunicação dialógica deve ser uma prática constante no fazer dos monitores. Fazer este que implica ter internalizado uma postura flexível, confiável, prestativa...e, principalmente, profissional. O que também muitas vezes é prejudicada por falta de pessoal capacitado e com perfil para desempenhar a função.

É fundamental que a estrutura organizacional das instituições provedoras de educação a distancia sejam reestruturas, a fim de identificar, implantar e implementar mudanças e atender as necessidades dos alunos é primordial que o Sistema de Acompanhamento esteja no centro de todo este processo, sendo o

canalizador e difusor de toda a informação, decisão e procedimento que flui da instituição para o aluno e vice-versa. Desta forma, o monitor/sistema de acompanhamento torna-se realmente, o elo facilitador dentro do sistema educacional.

Enfim mais esforços devem ser direcionados pelas instituições provedoras de EaD e pesquisadores na consolidação de linhas teóricas capazes de fundamentar esta função que mesmo diante de muitas falhas se mostram de extrema importância. Tais reflexões podem iniciar com as próprias informações que as instituições possuem de seus alunos.

Bibliografia

1. BELLONI, Maria Luiza. Educação a Distância. Campinas, SP : Autores Associados, 1999.
2. GIDDENS, A. As Consequências da Modernidade. São Paulo, UNESP, 1991.
3. GOMES, Pedro Gilberto Comunicação Social: filosofia, ética e política.. Ed. UNISINOS, RS: 1997.
4. GUTIERREZ, Francisco. Linguagem Total: uma pedagogia dos meios de comunicação. Ed. Vozes. DF, 1978.
5. HOLMBERG, Börje. La empatia como una característica de la educación a distancia: teoria y resultados empíricos. Caracas, palaestra XV Conferencia Mundial del ICDE, UNA, 1990.
6. LITWIN, Edith Org. Educação a Distancia: temas pra o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre : Artmed Editora, 2001