

Afetividade em processos comunicacionais de tutoria no ensino superior a distância

Josias Ricardo HACK¹

Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil

RESUMO

O artigo expõe o resultado de uma pesquisa empírica sobre a afetividade na prática tutorial na educação superior a distância, realizada entre os anos de 2009 e 2010. O estudo estava fundamentado na metodologia qualitativa, com ancoragem em autores das áreas da Comunicação e Educação. O objetivo era identificar algumas bases afetivas necessárias para se instituir a dialogicidade na comunicação educativa em processos de ensino e aprendizagem a distância. Para tanto, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com tutores do Curso de Licenciatura em Letras Português, na modalidade a distância, da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Pelas respostas obtidas foi possível entender que há clareza, por parte dos entrevistados, sobre o que caracteriza uma relação afetiva entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem na EaD. Também ficou evidente que o processo comunicacional dialógico no ensino e aprendizagem na educação superior a distância precisa se balizar em atitudes afetivas equilibradas, que valorizem o respeito às múltiplas possibilidades de construção do conhecimento por movimentos de interação social individuais e coletivos.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação educativa; afetividade; educação a distância; tutoria.

¹ Mestre e Doutor em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo. Especialista em Formação de Professores na Modalidade de Educação a Distância pela Universidade Federal do Paraná. Professor da Graduação e Pós-Graduação na Universidade Federal de Santa Catarina. Membro da INTERCOM – Sociedade Interdisciplinar de Estudos da Comunicação e da ABRALIN – Associação Brasileira de Linguística. Pesquisa assuntos relacionados ao processo comunicacional na Educação a Distância e às múltiplas linguagens utilizadas para a confecção de materiais didáticos. Email: hack@cce.ufsc.br

1. INTRODUÇÃO

A presente comunicação acadêmica traz à tona os resultados de uma pesquisa empírica sobre a afetividade na prática tutorial na educação superior a distância, realizada no ano de 2009 e início de 2010. O estudo foi realizado com os tutores dos polos de atendimento presencial do Curso de Licenciatura em Letras Português, na modalidade a distância, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, Brasil. A proposta de pesquisa teve seu ponto de partida em reflexões anteriores (HACK, 2010), onde se apontou a importância de entender que a comunicação educativa em cursos superiores a distância não pode ser encarada apenas como um repassar de conteúdos pelas mídias, afinal o processo de construção do conhecimento se dá em uma relação dialógica, baseada em pressupostos que envolvem a tríade: criticidade, criatividade e contextualização.

A partir dos resultados do estudo mencionado acima, resolvemos aprofundar a interlocução com os tutores dos polos sobre algumas bases afetivas necessárias para se instituir uma dinâmica de comunicação dialógica na Educação a Distância (EaD), onde o estudante se sinta envolvido no sistema educacional e crie laços que o auxiliem no complexo processo de construção do conhecimento em parceria com o professor, o tutor e os colegas, mesmo longe fisicamente. Na sequência, pontuaremos os resultados das reflexões advindas da interlocução com os tutores, que ocorreu segundo a técnica de entrevista semi-estruturada e versou sobre a afetividade na atuação do tutor presencial, aquele que acompanha os alunos nos polos de apoio do Curso de Licenciatura em Letras Português a distância da UFSC.

2. A LICENCIATURA EM LETRAS PORTUGUÊS A DISTÂNCIA DA UFSC

No ano de 2006, a UFSC ingressou em uma experiência consorciada de EaD, denominada Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), que reuniu instituições públicas

para o oferecimento de cursos de nível superior. O Sistema UAB foi criado pelo Ministério da Educação (MEC) do Brasil em 2005 e se orienta por 05 eixos fundamentais: (1) expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso às camadas da população com dificuldade de acesso à universidade; (2) aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios; (3) avaliação da educação superior a distância tendo por base os processos de flexibilização e regulação em implementação pelo MEC; (4) contribuições para a investigação em educação superior a distância no país; (5) financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior a distância. (UAB, 2010).

A UFSC atua com a formação de bacharéis e licenciados em Letras Português na modalidade presencial desde a década de 1950. Pela UAB, os professores do curso presencial foram estimulados a se engajarem no projeto piloto de EaD. Para o planejamento e efetivação do curso a distância, a equipe docente recebeu o suporte de especialistas da área do design instrucional, do audiovisual, bem como apoio pedagógico. Cada professor, acompanhado de seus tutores, tem a possibilidade de fazer videoconferências em sua disciplina, bem como pode gravar vídeo-aulas ou arquivos de áudio sobre determinados conteúdos, para disponibilizá-los aos alunos via DVD ou pela *web*. Os cursos possuem o suporte de um ambiente virtual de ensino e aprendizagem (AVEA) com ferramentas que auxiliam na comunicação entre as partes.

Os polos de apoio presencial ao curso foram montados em prédios que pertencem ao poder público e as prefeituras municipais precisaram equipá-los com: computadores com acesso à internet, equipamento de videoconferência, projetores multimídia para encontros presenciais e biblioteca. Alguns polos ficam a mais de mil quilômetros de distância do campus da Universidade, em Florianópolis. O curso piloto de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância é oferecido pela UFSC em cinco cidades brasileiras:

1. no estado de Santa Catarina, as cidades de Videira e Treze Tílias;

2. no estado do Paraná, as cidades de Pato Branco, Cruzeiro do Oeste e Cidade Gaúcha;
3. no estado de Minas Gerais, a cidade de Divinolândia de Minas.

Ao final do primeiro ano, a desistência no curso foi de aproximadamente 45% dos alunos. O curso iniciou em fevereiro de 2008 com 220 alunos e, em março de 2009, contava com 120 alunos matriculados. Atualmente, em março de 2010, há 99 estudantes cursando a Licenciatura em Letras Português. Por tratar-se de um curso piloto, desde 2008 houve apenas um vestibular para a entrada de alunos.

3. QUEM É O TUTOR NO CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS PORTUGUÊS

No curso piloto de Licenciatura em Letras Português da UFSC há dois tipos de tutores: 1) o tutor presencial – que fica no polo de apoio localizado nas cidades citadas anteriormente; 2) o tutor a distância – que atua junto aos professores de cada disciplina, no campus universitário da UFSC. O tutor presencial mantém contato com o aluno por ferramentas disponíveis no AVEA, por telefone, *softwares* de comunicação instantânea e presencialmente, ao realizar encontros obrigatórios no ambiente físico do polo de apoio. O tutor a distância é o orientador de conteúdo de uma disciplina específica e se comunica com a comunidade que compõe o curso pelos mesmos meios que o tutor de polo, com exceção da comunicação presencial.

Os tutores que se encontram no campus universitário da UFSC, também chamados de tutores a distância, são selecionados por edital. Cada disciplina do Curso abre vaga para quatro tutores UFSC e a seleção se dá pela análise de currículo e prova. Os selecionados são capacitados e atuam na função por um tempo determinado: enquanto a disciplina estiver em curso, aproximadamente quatro meses, se levarmos em conta as recuperações e dependências. No projeto do Curso de Licenciatura em Letras Português, as atribuições delegadas ao tutor a distância são: a) orientar os alunos em seus trabalhos; b) esclarecer

dúvidas de conteúdo; c) auxiliar na compreensão de procedimentos administrativos do curso; d) proporcionar *feedback* dos trabalhos e avaliações realizadas em até dez dias úteis após o término do prazo final de entrega da tarefa; e) manter o contato virtual constante com os alunos, pelo uso das ferramentas disponibilizadas no AVEA, obedecendo o prazo máximo de 48 horas para responder uma mensagem eletrônica no AVEA; f) participar do processo de avaliação institucional do curso e das formações que buscam potencializar seu trabalho.

Para atender os alunos nos polos presenciais existem dois tutores em cada centro de apoio. A seleção de tais tutores também é feita por edital público e compõe-se da análise de currículo e prova. Após a seleção, os tutores presenciais são chamados para uma capacitação e passam a exercer a função por tempo indeterminado, ou seja, até que as atividades do projeto se encerrem na cidade onde exercerá a função ou devido a alguma incompatibilidade com a proposta. O projeto do Curso prevê as seguintes ações de um tutor de polo: a) organizar grupos de estudo com os alunos; b) realizar as atividades de aprendizagem presenciais (trabalhos em equipe, aplicação de provas, etc.) indicadas pelos professores; c) acompanhar e gerenciar, juntamente com o coordenador do polo, as videoconferências; d) esclarecer os alunos sobre regulamentos e procedimentos do curso; e) representar os alunos junto aos responsáveis pelo curso; f) manter o contato constante com o aluno; g) dirimir possíveis dúvidas sobre o envolvimento do aluno no cotidiano acadêmico; h) participar do processo de avaliação institucional do curso e das formações que buscam potencializar seu trabalho.

Para equalizar a relação entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem a distância existe a figura do coordenador de tutoria. As atividades desenvolvidas por esse coordenador, que é um professor efetivo da Universidade, envolvem visitas aos polos regionais para acompanhar o trabalho do tutor presencial, realização de reuniões virtuais com o grupo de tutores do curso, proposição de processos de formação para os tutores sempre que considerar necessário, coordenação das equipes de tutores a distância e acompanhamento qualitativo e quantitativo do desempenho dos tutores presenciais. A

coordenadoria de tutoria realiza algumas ações que visam fortalecer a comunicação dialógica entre os envolvidos, quais sejam: a) promover as primeiras reuniões entre os professores das disciplinas e os tutores UFSC para as orientações gerais; b) acompanhar os professores e tutores na UFSC durante todo o período letivo; c) visitar os polos de apoio presencial para tratar de questões gerais com os alunos e tutores, promovendo a integração entre a administração do Curso, os discentes e tutores do pólo; d) manter uma comunicação estratégica constante com os tutores dos pólos, resolvendo os problemas com a maior brevidade possível; e) buscar, junto aos setores competentes, a resolução de problemas técnicos.

Transcorridos três anos do início da experiência piloto do curso de Licenciatura em Letras Português a distância da UFSC, um estudo (HACK, 2010) apontou algumas características essenciais ao tutor que se propõe a promover a mediação multimidiática do conhecimento a distância, quais sejam:

1. assumir o papel de orientador do processo de ensino e aprendizagem e cooperador na construção do conhecimento;
2. explorar ao máximo a comunicação educativa com os alunos através da produção, em equipe, de vídeos, programas de áudio, bem como pelo aumento e melhoria da interatividade e comunicação com o estudante pelo uso de e-mails, fóruns virtuais, salas de bate-papo, etc.;
3. administrar o tempo e saber organizar suas atividades para que as respostas aos estudantes sejam imediatas, com o intuito de promover constantemente o processo comunicacional dialógico;
4. desenvolver o espírito de equipe e ampliar as habilidades de comunicação interpessoal, pois além dos alunos também estará em constante articulação com o professor e a equipe multidisciplinar que auxilia na preparação dos materiais didáticos;

5. buscar a capacitação continuada em EaD;
6. trabalhar para que o ambiente onde o aluno se encontra seja motivador e acolhedor.

Em síntese, essas são as atribuições e características esperadas daqueles que atuam com a tutoria, presencial e a distância, no curso de Licenciatura em Letras Português EaD da UFSC, um trabalho intenso e constituído por múltiplas facetas. Por isso, a prática tutorial precisa se ancorar na cooperação e colaboração, afinal tais atitudes geram ambientes onde o processo de construção do conhecimento a distância, via comunicação educativa com múltiplas tecnologias, é passível de ser realizado.

4. A AFETIVIDADE NA COMUNICAÇÃO EDUCATIVA NA EAD

Segundo Vygotsky (1993), a interação social é imprescindível para a aprendizagem e o desenvolvimento do ser humano, pois as pessoas adquirem novos saberes a partir de suas várias relações com o meio. Na concepção sócio-histórica (VYGOSTSKY et al., 1988), a mediação, que também chamamos de comunicação educativa em nosso texto, é primordial na construção do conhecimento e ocorre, dentre outras formas, pela linguagem. Assim, a singularidade do indivíduo enquanto sujeito sócio-histórico se constitui em suas relações na sociedade e o modo de pensar ou agir das pessoas depende de interações sociais e culturais com o ambiente.

Como observado nas seções anteriores, os tutores do Curso de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância da UFSC precisam estabelecer uma interlocução constante com o aprendiz através de TIC que permitam uma comunicação de mão dupla entre as partes, pois se faltar o diálogo no processo educacional, se reduzirá sensivelmente a estrutura do estudo acadêmico (PETERS, 2001). Então, a idéia de comunicação educativa na EaD defendida no presente texto constrói-se a partir da noção de *feedback* (BERLO, 1999; BORDENAVE, 1998) e o processo comunicacional entre os

envolvidos se caracteriza pela perspectiva de construção participativa do conhecimento, onde o estudante contribui como um co-autor ativo.

Na EaD, o tutor tem papel imprescindível na comunicação educativa que se estabelece no processo de ensino e aprendizagem a distância, pois ele coopera com o aluno ao formular problemas, provocar interrogações ou incentivar a formação de equipes de estudo. Em outras palavras, o tutor se torna memória viva de uma educação que valoriza e possibilita o diálogo entre culturas e gerações (MARTIN-BARBERO, 1997). Ao mediar a construção do conhecimento, com o uso de múltiplas tecnologias sem muitas vezes poder visualizar, ouvir as palavras nem perceber as reações imediatas do interlocutor, o tutor precisa potencializar os processos comunicacionais para que haja dialogicidade, cumplicidade e afetividade entre os envolvidos. Tais formas de lidar com a construção do conhecimento e seus desdobramentos exigem metodologias e ações diferenciadas que são inéditas para alguns docentes. Por isso, apesar de muitos tutores compreenderem a importância dos meios de comunicação e das TIC na história social contemporânea, ainda é necessário otimizar determinadas mediações que acontecem com o uso de diferentes tecnologias no contexto educativo a distância (THOMPSON, 1998).

No que tange à dicotomia entre o cognitivo e o afetivo, Vygotsky (1993) aponta que a cognição possui estreita relação com a afetividade, ou seja, se separarmos o pensamento do afeto, fecharemos a possibilidade de explicar as causas do pensamento. Para o autor, quem separa o pensamento do afeto, nega a possibilidade de estudar a influência inversa do pensamento no plano afetivo, bem como impossibilita a análise que permitiria descobrir os motivos, as necessidades, os interesses, os impulsos e as tendências que regem o movimento do pensamento.

Após essa breve contextualização sobre os autores e alguns conceitos que referenciam nosso estudo, resta responder o questionamento que motivou a presente comunicação acadêmica, ou seja, falta identificar as bases afetivas necessárias para se instituir uma dinâmica de comunicação dialógica na EaD, onde o estudante se sinta envolvido no sistema educacional. Para encontrar resposta a tal questionamento, algumas

perguntas foram norteadoras: (1) o que se considera uma relação baseada na afetividade entre docente/aluno, aluno/aluno? (2) qual a importância de relações educativas baseadas na afetividade? (3) o que é importante fazer para garantir um bom ambiente nos momentos presenciais que ocorrem durante o período letivo de cada distância? (4) que manifestações de afetividade têm boa e má repercussão no processo de ensino e aprendizagem?

A metodologia do estudo é qualitativa (BAUER; GASKELL, 2007) e a técnica de pesquisa utilizada na coleta de dados foi a entrevista semi-estruturada, realizada por e-mail. A amostra foi composta pelos tutores presenciais, aqueles localizados nos polos de apoio do Curso de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância, da UFSC. No total, foram entrevistados 10 tutores, que serão identificados adiante por T1 (tutor 1), T2 (tutor 2) e assim sucessivamente. Um dos tutores iniciou suas atividades na EaD há 07 meses, mas a maioria (70%) está na função há mais de dois anos. A análise dos resultados foi ancorada no viés que se encontra entre as Ciências da Comunicação e Educação. Na sequência são destacadas as perguntas norteadoras, algumas respostas apresentadas pelos entrevistados e nossas reflexões sobre a temática.

Quando os tutores foram questionados sobre o que eles consideram uma relação baseada na afetividade entre docente/aluno, aluno/aluno, foram feitos os seguintes comentários:

- T1: Considero aquela em que o educador não tem o aluno apenas como clientela, mas o reconhece como um ser que sofre, chora, erra, possui limitações e dificuldades em certos conteúdos que precisam ser superadas. O educador deve dar apoio constante, porém jamais deixar a afetividade superar a ética educacional.
- T4: Uma relação baseada no respeito mútuo, onde cada um, docente ou aluno tem consciência de sua função e respectivas responsabilidades próprias ou para o bem comum.
- T6: Aquela que se constrói através do respeito, compreensão, responsabilidade e diálogo.

T8: Esta efetividade entre docente/aluno começa nas participações de todos nos pólos, cada um respondendo por suas obrigações e respeitando suas funções. E entre aluno/aluno na partilha e no companheirismo nas atividades obrigatórias em grupos.

Como se observa, há clareza sobre o que caracteriza uma relação afetiva entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. Palavras como apoio, respeito, consciência, responsabilidade, compreensão, diálogo e companheirismo foram chaves na construção do discurso dos entrevistados.

Ao serem questionados sobre a importância de relações educativas baseadas na afetividade, os tutores dos polos de apoio do curso de Licenciatura em Letras Português a distância responderam:

- T2: Considero importante sim, no entanto, é claro que o conceito de afetividade muda um pouco quando se trata da EaD, já que o próprio nome explicita a distância. Mas aí é que entram os polos, responsáveis por estreitar um pouco mais os vínculos entre as pessoas que fazem parte do processo.
- T3: Acho importante e motivador, pois já que se trata de uma relação distante fisicamente, o professor deve mostrar interesse pelo aluno, acompanhá-lo mais de perto, questioná-lo, interessar-se em saber como está este aluno, quais são suas dificuldades.
- T5: Considero fundamental as relações educativas baseadas na afetividade na EaD, pois assim o processo não parece tão distante e aproxima mais o educando, motivando a continuar o curso.
- T7: A afetividade é importante, porém na EaD fica um pouco mais complicado devido a distância. O que podemos fazer sempre é motivar os alunos, dando abertura para sua expressão sempre que necessário.

As reflexões feitas pelos respondentes da entrevista ratificaram a importância da relação afetiva entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem a distância.

Segundo os entrevistados, com uma comunicação educativa baseada na afetividade, o aluno se sentirá aceito e pertencente a um grupo, mesmo que a distância física o separe de colegas e docentes. Assim, ele inclusive se sentirá a vontade para cometer equívocos de aprendizagem, pois entenderá que o erro não intencional faz parte do processo de construção do conhecimento.

Na sequência, a entrevista buscava identificar o que era importante fazer para garantir um bom ambiente nos encontros presenciais que ocorrem durante o período letivo de cada disciplina. Algumas respostas dadas pelos entrevistados foram:

- T1: Tenho a mesma disponibilidade e atenção com todos, procuro conscientizá-los da importância das videoconferências e aulas por serem os únicos momentos em contato direto com o professor da disciplina. Não dispenso a conversa descontraída e o cafezinho, mesmo muitas vezes estando sozinha para fazê-lo.
- T2: Procuro mostrar alegria em estar no polo, mostrar disposição em auxiliar. Ao voltarmos, no início do ano, eu e a minha colega de tutoria fizemos um bilhete para cada aluno, com uma mensagem de incentivo e também com um bombom, tudo muito simbólico, mas com o intuito de renovar o ânimo dos alunos!
- T5: Depende do que vamos fazer: se é um filme, nós combinamos para trazer pipoca, café, refrigerante; se é um mural, apresentação, procuramos sempre conversar com os alunos e animá-los.
- T9: Tratando-os de igual para igual.

Aqui, ficou patente a importância de atitudes afetivas como a preparação adequada do espaço onde os acadêmicos estudarão no pólo, bem como ficou saliente a necessidade de se estar aberto à conversa informal, como aquela que ocorre no momento do “cafezinho”. Para os entrevistados, tais práticas auxiliam na busca de uma comunicação fluida, constante e bidirecional, que pode incentivar aquele discente que é relapso no diálogo do ensino e aprendizagem.

Os últimos questionamentos apresentados aos entrevistados tinham o intuito de identificar manifestações de afetividade com boa e má repercussão no processo de ensino e aprendizagem. Algumas respostas que apontaram manifestações com boa receptividade dos alunos foram:

- T1: Incentivar o estudo em grupo, mostrar interesse nas dificuldades encontradas, auxiliar na assimilação de conteúdos e desenvolvimento de atividades, estar sempre atento para evitar o afastamento e o desânimo nos estudos, atendê-los diariamente via Moodle.
- T3: Proporcionar momentos de recreação no polo, atividades extracurriculares, o interesse em saber como está o meu aluno, conhecer o aluno, saber de seus problemas e tornar mais prazerosos e de fato significativos os momentos em que ocorrem os encontros presenciais.
- T4: Conversas coletivas, que envolvam todos, sem exceção. Interagir com eles procurando colaborar com as mais diversas situações: dificuldade em compreender ou realizar alguma atividade; sanar dúvidas referentes ao andamento do curso, das disciplinas; e muitas vezes tentando contribuir de forma saudável com aqueles que também trazem problemas pessoais e de relacionamento entre colegas do curso.
- T7: Acredito que no ambiente escolar, ter afetividade é aproximar-se do aluno, saber ouvi-lo, valorizá-lo e acreditar nele, dando abertura para a sua expressão.

As respostas apresentadas pelos tutores sobre manifestações de afetividade com boa receptividade entre os alunos fortalecem o resultado de outro estudo (HACK, 2010), ao destacar a imprescindibilidade, por parte do tutor, da administração do tempo e do gerenciamento das atividades acadêmicas, para que os estudantes recebam os feedbacks com a maior brevidade possível, sempre em busca de um processo comunicacional dialógico, mesmo que distante fisicamente. Além disso, ficou saliente que os momentos de recreação, de atividades extras, de conversas coletivas e de colaboração ajudam a

desenvolver o espírito de equipe, bem como ampliam as habilidades de comunicação interpessoal.

Algumas respostas que apontaram manifestações de afetividade com má receptividade dos alunos no processo de ensino e aprendizagem foram:

- T2: Acredito que as manifestações de afetividade que possam ter má repercussão são aquelas em que o aluno confunde a tua disponibilidade em ajudar, com a tua função de tutor em si. Muitos pensam que o fato de você ser tutor pode “aliviar” o lado deles, que você vai permitir coisas que a UFSC não permite, essas coisas. Mas nessas horas é preciso deixar bem clara qual a sua verdadeira função no processo, porque é o teu profissionalismo que está em jogo. A partir daí tudo transcorre muito bem.
- T5: Se distanciar do aluno, não respondendo suas questões, não ouvindo. Não conhecendo sua realidade, e também não deixando que nos conheça.
- T6: Proximidade excessiva, pois torna o aluno dependente.
- T10: Falta de união entre diferentes grupos de alunos. Competitividade de notas. Divergência de opinião e atitudes entre tutores presenciais. Falha na comunicação entre tutor/aluno (demora ou ausência de respostas dos e-mails enviados, gerando dúvidas quanto ao recebimento/conhecimento de determinadas situações.).

Os comentários acima fortalecem a importância de algumas manifestações de afetividade na construção das relações sociais em processos de ensino e aprendizagem a distância, bem como expõem a necessidade dos alunos entenderem o papel do tutor em um polo, já que em certos momentos sua ação se assemelha à do professor em sala de aula. As respostas aos dois últimos questionamentos da entrevista apontam para resultados já identificados em outros estudos (BELLONI, 2001; MOORE; KEARSLEY, 2007; LITTO; FORMIGA, 2008; HACK, 2010): que a EaD é uma modalidade de educação que exige maturidade do público-alvo e o desenvolvimento de algumas características como o autodidatismo, o comportamento autônomo e o trabalho colaborativo. No entanto,

geralmente tais características não são devidamente estimuladas durante a formação do discente na educação fundamental e média no Brasil.

Como se observou, a experiência piloto do curso de Licenciatura em Letras Português EaD da UFSC indicia o quanto é primordial a dialogicidade no processo de ensino e aprendizagem na educação superior a distância e traz ao tutor a premência de repensar nuances afetivas de sua comunicação educativa. Em nossa interpretação, tal premência poderá impulsionar a criação de ambientes motivadores e acolhedores, onde o equilíbrio afetivo ajude o aluno a vencer o medo de se comunicar ou apresentar suas idéias, expondo-as à interpretação e ao questionamento dos demais participantes do curso. No entanto, há de se ressaltar que o equilíbrio nas relações afetivas que envolvem a comunicação educativa é imperativo. Cada envolvido no processo de ensinar e aprender a distância precisa entender sua responsabilidade no sistema, para então, encontrar a devida equanimidade entre seus direitos e deveres.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme destacado na introdução, o presente artigo se originou de uma pesquisa empírica sobre a afetividade na prática tutorial na educação superior a distância, realizada com os tutores que atuam nos polos presenciais do Curso de Licenciatura em Letras Português EaD da UFSC. O objetivo era identificar algumas bases afetivas necessárias para se instituir a dialogicidade na comunicação educativa em processos de ensino e aprendizagem a distância. Aqui, foi possível refletir sobre a importância da interação social na aprendizagem e no desenvolvimento do ser humano, que adquire novos saberes a partir de suas várias relações com o meio, bem como se estudou a estreita relação entre afetividade, pensamento, comunicação e construção do conhecimento (BERLO, 1999; FREIRE, 1975, 1997; PETERS, 2001; THOMPSON, 1998; VYGOTSKY 1993).

Pelas respostas dos entrevistados que formaram a amostra do estudo foi possível entender que há clareza sobre o que caracteriza uma relação afetiva entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem na EaD. Partindo dos depoimentos colhidos, foram identificadas as seguintes bases para se instituir uma comunicação educativa dialógica com um grau equilibrado de afetividade:

1. Primeira base para uma comunicação dialógica afetiva – a habilidade de conviver com as diferenças. A pesquisa apontou a importância de se criar ambientes onde o aluno se sinta pertencente a uma comunidade, bem como aprenda a se expor, ouvir os outros e respeitar os pensamentos divergentes;
2. Segunda base para uma comunicação dialógica afetiva – a assiduidade na comunicação não presencial. Ficou saliente que os tutores precisam administrar bem o seu tempo e as atividades acadêmicas, para que os estudantes recebam os *feedbacks* em tempo hábil. O aluno precisa perceber com clareza que há alguém do outro lado da tecnologia e que essa pessoa é seu interlocutor no processo de construção do conhecimento;
3. Terceira base para uma comunicação dialógica afetiva – a proximidade e a identidade entre as partes envolvidas. Os respondentes destacaram a necessidade da conversa e do contato informal com o discente (por exemplo, aquele bate-papo acompanhado de um café, sobre assuntos corriqueiros e cotidianos), para o estabelecimento de uma comunicação que aproxime as pessoas pelo diálogo aberto entre pares, sempre de forma respeitosa;
4. Quarta base para uma comunicação dialógica afetiva – a descontração eventual. Os momentos recreativos e as atividades extra-curriculares, espaços que referendam a existência de uma

comunidade, foram identificados como estratégias que auxiliam todos os envolvidos a desenvolverem o espírito de equipe. Tais práticas também ampliam as habilidades de comunicação interpessoal;

5. Quinta base para uma comunicação dialógica afetiva – a maturidade e a responsabilidade individual. O estudo identificou o quanto é imprescindível que cada pessoa entenda sua responsabilidade e encontre o equilíbrio entre seus direitos e deveres no sistema de EaD do qual faz parte. Docentes e discentes precisam colaborar no desenvolvimento da autonomia.

Em suma, a pesquisa identificou que o processo comunicacional dialógico na educação superior a distância, quando balizado por atitudes afetivas equilibradas como as descritas acima, incrementa a interação social, até mesmo aquela que ocorre via tecnologia. Para tanto, é importante que o tutor fomente de forma contínua a comunicação educativa, utilizando-se de estratégias variadas para promover o diálogo construtivo e afetivo com os alunos. Assim, se valorizará o respeito às múltiplas interações sociais e culturais, por movimentos individuais e coletivos, tão salutar no processo de construção do conhecimento em qualquer nível ou modalidade.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. 6. ed. Petrópolis: Vozes; 2007.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. 2. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.

BERLO, D. K. **O Processo da Comunicação**: Introdução à Teoria e à Prática. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

BORDENAVE, J. D. **Além dos meios e mensagens**: introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

FREIRE, P. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975.

HACK, Josias Ricardo. Comunicação dialógica na educação superior a distância: a importância do papel do tutor. **Revista Signo y Pensamiento**. Colômbia, Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. n. 56, 2010.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a Distância**. São Paulo: Prentice Hall, 2008.

MARTIN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância**. São Paulo: Thomson Pioneira, 2007.

PETERS, O. **Didática do ensino a distância**. São Leopoldo: UNISINOS, 2001.

THOMPSON, J. **A mídia e a modernidade**. Petrópolis: Vozes, 1998.

UAB. **Universidade Aberta do Brasil**. Disponível em: <<http://uab.capes.gov.br>>. Acesso em 01/2010.

VYGOTSKY, L.S. et al. **Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem**. São Paulo: Ícone, 1988.

VYGOTSKY, L.S. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1993.