

A praxis docente nos ambientes virtuais de aprendizagem no contexto da dialogicidade

The teaching practises in virtual learning environments in dialogicity context

Elizangela Tonelli*, Carlos Henrique Medeiros de Souza**, Fabrício Moraes de Almeida***

*Professora do Instituto Federal do Espírito Santo – IFES, Fazenda Morro Grande, Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo – Brasil. CEP: 29300-000. (elizangelat@ifes.edu.br)

**Professor da Universidade Estadual Norte Fluminense “Darcy Ribeiro” – UENF, Av. Alberto Lamego, 2000, Parque Califórnia – Campos dos Goytacazes – Rio de Janeiro – Brasil. CEP: 28013-602. (chmsouza@uenf.br)

***Pesquisador do Doutorado/Mestrado em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente - PGDRA/UNIR. Universidade Federal de Rondônia, Campus de Porto Velho. 76801-059 - Porto Velho, RO – Brasil. Editor in Chief - Science Park. (dr.fabriciomoraes@gmail.com)

Resumo

Na Educação a Distância, o processo de comunicação é feito basicamente mediante a escrita em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA,s) por meio das ferramentas tecnológicas síncronas e assíncronas. Essas ferramentas são os elos entre professor e aluno que, quando usadas como ações motivacionais e afetivas, tornam-se um dos pilares que sustentam o sucesso dos cursos em EaD. O objetivo deste estudo foi identificar alguns aspectos da comunicação escrita dentro dos fóruns que comprometem a afetividade e a motivação do aluno, tendo em vista que esses fatores são considerados essenciais para aprendizagem. Com base nas teorias e nas análises dos recortes de diálogos ocorridos nos fóruns de dúvidas, conclui-se que, o professor que atua como tutor a distância não deve focar somente nas intervenções conceituais e reflexivas, mas também nas afetivas e que, essencialmente, o mais importante nesse processo é que as atividades pedagógicas, assim como a comunicação e a interação sejam permeadas pelo sentimento de acolhimento, respeito, simpatia e apreciação, além da aceitação e compreensão.

Palavras-chave: Educação a Distância; Práxis docente; Comunicação Escrita; dialogicidade.

Abstract

In Distance Learning, the communication process is basically done by writing in Virtual Learning Environments (VLE's) through synchronous and asynchronous technological tools. These tools are the links between the teacher and student and when used as motivational and affective actions they become the most important support to the success of Distance Learning courses. This study aims to identify some aspects of written communication within the forums that compromise affectivity and motivation of students, considering them as essential factors for learning. Based on theories and analyses of dialogues occurred in questions' forums, the results indicate that the teacher who acts as tutor in Distance Learning should not focus only on conceptual and reflexive contents, but also in the emotional actions because what matters in this process is that the educational activities, as well as both communication and interaction, are to be permeated by the feeling of belonging, respect, sympathy and appreciation, in addition to acceptance and understanding.

Keywords: Distance Learning; Teaching practice; Written Communication; Dialogicity.

Introdução

A Tecnologia da Informação é vista hoje em ambientes que oferecem diversas formas de relacionamento e convivência humana. O uso do computador como ferramenta de acesso, execução e armazenamento de

sistemas especialistas da área, a utilização das redes de computadores e na maioria dos casos da *Internet* – a rede das redes - torna quase sem limites as atividades voltadas ao ensino, ajudando a disseminar e a corroborar técnicas de ensino e o próprio conhecimento.

É fato que, disponibilizar aporte teórico para a aquisição do conhecimento não é o bastante para o sucesso. É preciso motivar e envolver o aluno no processo. É nesse contexto que se destaca a importância da comunicação na EaD que é feita, basicamente, de forma escrita, por meio das salas virtuais. O registro de uma linguagem motivacional e afetiva por meio da escrita tem sido um dos maiores desafios dessa modalidade de ensino.

Na EaD ou em qualquer outra modalidade de ensino, os aspectos afetivos tem se tornado condições essenciais para a aprendizagem, pois a motivação para aprender está intimamente ligado às relações de troca que o aluno estabelece com o meio, principalmente, seus professores e colegas, por meio da comunicação.

Por essa razão, esse estudo foi norteado pelo seguinte questionamento: Quais os aspectos da substituição da linguagem oral pela escrita interferem na relação afetiva entre tutor e aluno dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem? O objetivo norteador a que se pretendeu esse estudo foi identificar alguns aspectos da comunicação escrita dentro dos fóruns que comprometem a afetividade e a motivação do aluno tendo em vista que esses fatores são considerados essenciais para aprendizagem.

A metodologia utilizada, inicialmente, foi o levantamento bibliográfico relacionado aos elementos da comunicação e linguagem, bem como a sua ocorrência dentro dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem por seus interlocutores. De posse da teoria pesquisada, fez-se uma análise dos aspectos afetivos destacados nos discursos do tutor a distância e de aluno, baseados numa linha interdisciplinar que envolveu a psicanálise, a pedagogia e a linguística. Os recortes analisados foram extraídos de um fórum de dúvidas da disciplina de Matemática I, oferecida no 1º semestre do curso de Licenciatura em Informática, na modalidade a distância, do Instituto Federal do Espírito Santo (IFES).

Considerando a importância da interação contínua entre tutores a distância e alunos na EaD, a relevância desse estudo é por em evidência os desafios do Ensino a Distância na construção do conhecimento e do senso crítico do aluno focados na dialogicidade e interação afetiva presentes na comunicação escrita do tutor a distância, por meio das ferramentas disponibilizadas nos AVA.

A partir dos aspectos analisados nas mensagens postadas por alunos e professor, observou-se que a comunicação escrita possui limitações e por esta razão faz-se necessário maior cuidado, clareza e afetividade na articulação e registro das palavras, levando em consideração as diferentes formas de interpretação por parte do receptor.

Comunicação e Linguagem

A comunicação escrita foi o grande marco evolutivo na transmissão do conhecimento humano, pois nas sociedades ágrafas o conhecimento era passado de forma oral, o que impossibilitava o acúmulo de conhecimento, visto que a memória humana não é capaz de suportar todos os saberes recebidos.

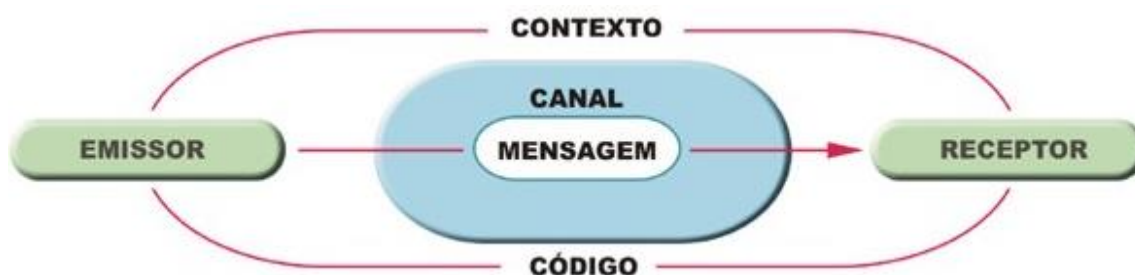
A *Comunicação Verbal* é todo tipo de passagem ou troca de informações por meio de linguagem *escrita ou falada*. É também entendida como a transmissão de estímulos e respostas, provocados através de um

sistema completo ou parcialmente, compartilhados. Quando uma mensagem é enviada é necessário que o emissor tenha a sensibilidade de despertar a atenção do receptor e prever seu efeito.

A chamada função emotiva ou "expressiva", centrada no emissor, visa a uma expressão direta da atitude de quem fala em relação àquilo de que está falando. Tende a suscitar a impressão de certa emoção, verdadeira ou simulada (Jakobson, 2007, p.123)

Jakobson (2007) aponta que para que haja comunicação é preciso que todos os elementos desse processo estejam acordados, conforme mostra a figura

Figura 1. Esquema da comunicação de Jakobson



Fonte: Jakobson, 2007, p. 123

De acordo com o esquema de Jakobson, a comunicação tem de ocorrer em um conjunto de elementos constituídos por: um *emissor* (ou remetente), que produz e emite uma determinada mensagem, dirigida a um *receptor* (ou destinatário). Mas para que a comunicação se processe efetivamente entre estes dois elementos, a mensagem deve ser realmente recebida e decodificada pelo receptor, por isso é necessário que ambos estejam dentro de um mesmo *contexto* (devem ambos conhecer os referentes situacionais), devem utilizar um mesmo *código* (conjunto estruturado de signos) e estabelecerem um efetivo *contato* através de um canal de comunicação. Se qualquer um destes elementos ou fatores falhar, ocorre uma situação de *ruído* na comunicação, entendido como qualquer fenômeno que perturba de alguma forma a transmissão da mensagem e a sua perfeita recepção ou decodificação por parte do receptor.

A Comunicação nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem

Na Educação a Distância, o processo de comunicação ocorre basicamente pela escrita em ambientes virtuais de aprendizagem (AVA,s) por meio das ferramentas tecnológicas síncronas (*chats*, web conferências) e assíncronas (*emails*, fóruns). Essas ferramentas são os elos entre o formador e formando que, ancoradas por ações motivacionais e afetivas tornam-se um dos pilares que sustentam o sucesso dos cursos em EaD.

De acordo com Fiuza (2002), os AVA's podem ser definidos como sistemas que dão suporte a qualquer tipo de atividade realizada pelo aluno, isto é, um conjunto de ferramentas utilizadas durante o processo de ensino-aprendizagem. Esses sistemas permitem integrar múltiplas mídias, linguagens e recursos,

apresentar informações de maneira organizada e desenvolver interações entre pessoas e objetos de conhecimento.

Vavassori e Raabe (2003) complementam que um Ambiente Virtual de Aprendizagem é um sistema que reúne uma série de recursos e ferramentas, permitindo e potencializando sua utilização em atividades de aprendizagem através de Internet, em um curso à distância.

Behar *et al* (2005) consideram o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) como sendo constituído por uma infra-estrutura tecnológica (interface gráfica, comunicação síncrona/assíncrona e outras funcionalidades) e por todas as relações (afetivas, cognitivas, simbólicas, entre outras) estabelecidas pelos sujeitos participantes, tendo como foco principal a aprendizagem.

A partir dos conceitos citados pode-se notar o quanto de recursos as tecnologias cibernéticas têm disponibilizado em favor da educação. Porém, não basta dispor de uma infra-estrutura moderna de comunicação e metodologias diversificadas de ensino. É de vital importância idealizar de que maneira essas metodologias irão "dialogar" como o Ambiente Virtual de Aprendizagem, por conseguinte, com o aluno. O sucesso dessas construções vai depender basicamente da qualidade dessas relações por meio da linguagem utilizada.

Cada indivíduo tem um jeito próprio e pessoal de aprender. Alguns são extrovertidos, mais abertos a um discurso descontraído e informal, outros são introvertidos. Alguns agem pela emoção outros pela razão. Há de se considerar também Segundo Pallof e Pratt (2004), que o aluno que opta por EaD possui algumas características próprias. O público é mais adulto e autônomo. Os estilos de temperamento, de percepção e de cognição também são particulares: alguns aprendem melhor de forma individual, outros gostam de interagir com os outros e ter experiências concretas.

Observa-se na atualidade que os Ambientes Virtuais de Aprendizagem contam com características implícitas que, notadamente, dão importância ao bem-estar do aluno, ficando o mesmo, emocionalmente receptivo às informações que irá dispor para seu aprendizado, além de ter nestes ambientes, possibilidades de, através da interatividade, gradativamente aumentar a possibilidade de sucesso durante o aprendizado.

Wallon (1968) diz que a escola não deve se limitar a instrução de conteúdos, porém com a pessoa do aluno por inteiro, em suas dimensões afetiva, cognitiva e motor. Sendo assim, o intercâmbio social influencia na afetividade, na interatividade e, conseqüentemente, na aprendizagem.

Piaget entende que o ser humano é um sujeito ativo na construção do conhecimento, porque é capaz de transformar o objeto do conhecimento e, em função dessa ação sobre o objeto, transformar a si mesmo.

O papel do professor/tutor e a afetividade nos ambientes virtuais de aprendizagem.

Em uma estrutura educacional baseada em uma plataforma virtual, o tutor a distância é o responsável por manter a interação com o aluno e o seu interesse, usando as técnicas adequadas para o desenvolvimento do aprendizado. O Sistema fica responsável por ajudar o aluno a produzir algo com o conhecimento adquirido.

A principal função do tutor a distância é "mediar" a aquisição do conhecimento em função de seu domínio do conteúdo técnico-científico sobre determinado conteúdo disciplinar e da sua habilidade de estimular a busca de resposta pelo participante.

Embasados por essas discussões há de se considerar que o papel do tutor a distância constitui-se num dos principais pilares da aprendizagem na EaD, se suas funções estiverem ancoradas nos princípios da autonomia, comunicação e mediação.

Pretti (2000) diz que a autonomia não pode ser considerada como uma qualidade humana pronta. A autonomia é a capacidade de um indivíduo tomar para si, sua própria formação, tornando-se autor do seu próprio projeto de vida. É ele que constrói seu próprio saber. O papel do tutor a distância é direcionar os estudos do aluno por meio das ferramentas digitais síncronas e assíncronas e ser ágil nos *feedbacks*, para que o aluno não se sinta só e abandonado.

Freire (2002) complementa essa ideia dizendo que essa autonomia se constrói entre educando e educador à medida que as decisões vão sendo tomadas por meio de uma relação dialógica.

A comunicação e o diálogo implicam em que as pessoas estejam abertas a novas idéias, a novas maneiras de ver um mesmo ponto, permitindo novas formatações em suas estruturas de pensamentos.

Vale reforçar que não existe educação a distância sem a comunicação permanente entre tutor e aluno. Essa interação é um dos princípios da mediação que tanto foi repetido até agora. A educação mediada molda-se na orientação, participação, afetividade e incentivo a interacionalidade.

A dialogicidade tem papel fundamental no processo de ensino-aprendizagem. Pode-se dizer que é a gênese da aquisição do conhecimento. . Portanto, quando o aluno desenvolve afeto e consideração pelos seus colegas e professores, formam-se relações interpessoais mais estáveis, o que favorece a expansão cognitiva e a necessidade de socializar o conhecimento adquirido. Agora não estamos falando no individual e sim, no coletivo, o aumento da inteligência coletiva, ou seja, 'todos para todos'. (Levy, 1998)

Nesta práxis docente, o perfil de professor como "detentor do conhecimento" de outrora, dá lugar a figura do professor mediador, o "facilitador do conhecimento". Aquele que cria uma situação instigante que fará com que o aluno entenda que não existem respostas prontas e que o saber é formado a partir de uma busca que desencadeará em outra busca, e assim, sucessivamente.

Contudo, o mediador desse processo não deve focar somente nas intervenções conceituais e reflexivas, mas também as afetivas, por incitarem as manifestações pessoais dos aprendizes no ambiente digital. Na EaD, pensarmos em interação por meio da linguagem verbal escrita é necessário se pensar em "o que escrever" e como "escrever", pois conforme coloca Jakobson (2007) a mensagem contida de emoção e expressão de quem emite denotará uma ação no receptor, podendo resultar em satisfação/insatisfação e motivação/desmotivação. Uma forma inicial de expressar a afetividade por meio da escrita é usar palavras de incentivo, de boas vindas, tratamentos carinhosos como: querido, amigo, colega, *smiles*, cores alegres, e outros recursos que torne o diálogo mais próximo da fala e mais humanizado.

Segundo Vygotsky (1989), a aprendizagem tem um papel fundamental para o desenvolvimento do saber, do conhecimento. Todo e qualquer processo de aprendizagem é ensino-aprendizagem, incluindo aquele que aprende, aquele que ensina e a relação entre eles. Ele explica esta conexão entre desenvolvimento e aprendizagem através da zona de desenvolvimento proximal (distância entre os níveis de desenvolvimento potencial e nível de desenvolvimento real), um nível de desenvolvimento onde a pessoa pode resolver os problemas, sozinha, por si só (nível de desenvolvimento real), e os que só conseguirá resolver com a ajuda de alguém que lhe dê suporte de conteúdo, até chegar a dominá-los por si mesma (nível de desenvolvimento potencial).

Métodos e análises

De acordo com os objetivos do estudo, por se tratar de um tema exploratório e descritivo, a metodologia utilizada foi um estudo de caso partindo da análise da comunicação escrita no recorde de um diálogo entre um tutor a distância de Matemática (Tutor a Distância A) e dois alunos do 1º período (Aluno A e Aluno B), ambos do curso de Licenciatura em Informática, ofertado na modalidade a distância, pelo Instituto Federal do Espírito Santo (IFES). Os recortes analisados foram extraídos de um dos fóruns de dúvidas da disciplina de Matemática I, em relação ao conteúdo de "Função quadrática", no período de 24 de maio a 5 de junho de 2010. Os nomes dos sujeitos foram omitidos para que suas identidades fossem preservadas. Vale ressaltar que, esta análise não tem o objetivo de

Olá professor, minha resposta foi números infinitos tanto positivos quanto negativos. Sugiro que seja fornecida a resolução já que a apostila está crivada de erros. Um abraço (Aluno A, segunda-feira, 24 de maio de 2010, 15:25).

Olá, não posso fornecer a resolução, mas vai aqui algumas dicas que o ajudará: (...) um abraço (Re: Tutor a Distância A, terça-feira, 25 de maio de 2010, 10:31).

Fiz exatamente isso, mas a resposta não confere. Não entendo essa postura de vocês de não darem a solução. Algum colega chegou a resposta correta e pode me ajudar (Re: Aluno A, terça-feira, 25 de maio de 2010, 11:04).

Prezado, a postura em relação a tutoria não mudará. O ambiente EAD funciona dessa forma e fomos capacitados por profissionais qualificados para procedermos dessa forma. Vou te orientar novamente de outra maneira: (...) atenciosamente." (Re: Tutor a Distância A, quarta-feira, 26 de maio de 2010, 10:45).

Tudo isso que você expôs eu já sei. Não tenho nenhum problema com o estudo dos sinais. O meu problema está na intersecção. Não estudei isso no ensino médio e não há bons exemplos no material, além disso, o material está todo errado e criou a maior confusão com aquelas bolinhas abertas e fechadas. Vou tentar resolver a questão a partir da resposta "de trás pra frente (Re: Aluno A, quinta-feira, 27 de maio de 2010, 9:27).

Olá alunos, em anexo segue um comentário da questão 7 do resumo da função quadrática, feito a partir da resolução da aluna ...Um abraço a todos! (Re: Tutor a Distância, quinta-feira, 27 de maio de 2010, 11:22).

Ao se falar em ensino-aprendizagem, seja na modalidade presencial ou a distância, deve-se considerar que sempre teremos um grupo diversificado de alunos, seja na sala de aula, ou nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. Em relação a comunicação e linguagem há de se considerar que cada ação que o remetente emite, ou seja, a mensagem, culminará em um efeito e uma reação no receptor (Jakobson, 2007).

Nos recortes que vimos acima, pode-se observar a ansiedade por parte do aluno ao se confrontar com o desconhecido. No início da conversa o aluno já solicita ao professor que lhe envie a resolução, justificando que o material contém erros. Segundo algumas investigações feitas no contexto acadêmico por alguns teóricos da Psicologia Cognitiva, baseada em processamento da informação, a ansiedade é uma das

causas que denotam a insatisfação interna e, por conseguinte, a desmotivação (Monteiro, 1980; Wigfield & Eccles, 1989).

Entre outras observações a ansiedade também pode ser considerada como um “constructo multidimensional” no qual se constitui dois aspectos distintos: a preocupação e a emotividade. A preocupação estaria ligada aos aspectos cognitivos como expectativas negativas sobre si mesmo, preocupações com o próprio potencial, e a emotividade refere-se à parte fisiológica como, sentimento de desprazer nervosismo e tensão. (Tobias, 1980, 1985; Wigfield & Eccles, 1989).

No diálogo apresentado pode-se observar que o professor desenvolve o seu papel de “instigador”, porém o aluno devido à ansiedade torna-se impaciente diante da atitude do professor (ou até mesmo nervosismo) que o leva a criticar a sua atitude e até mesmo o material utilizado.

Os aspectos da preocupação também são denotados quanto às expectativas negativas sobre si mesmo, quando diz que “não havia estudado alguns conteúdos nas séries básicas, necessários para a resolução”. Daí vê-se o uso de um subterfúgio para as suas dificuldades diante do problema. A postura do Tutor a distância A (emissor), diante dos questionamentos do aluno A é de atenção, porém, algumas “falas” diante da ansiedade do receptor (aluno A), denotaram como um descaso ou descrédito à sua capacidade, “...não posso fornecer a resolução”.

Sabemos que a escrita é subjetiva, por mais que o emissor escreva de maneira afetiva, a previsão que se tem da receptividade não é garantia de entendimento. Certamente, vários fatores irão interferir na “entrelinhas” da mensagem enviada, como, os laços afetivos que já se estabeleceu entre os pares, o estado emotivo em que se encontra o receptor e outros. Vejamos outros recortes:

Olá, não poderiam começar com uma mais fácil? Assim desestimula. Primeiro porque não sei lidar com [...] e segundo porque não sei colocar $63000/64000$ na forma de potência com base 2. Alguma dica? (**Aluno B**, Sexta-feira, 4 de junho de 2010, 14:45)

Caro aluno, sugiro que você revise a matéria de Ensino Fundamental. Você está com dúvidas em passar de um lado para o outro da igualdade. O início da resolução 1 e a seguinte [...] Até breve. (**Re: Tutor a Distância A**, Sexta-feira, 4 de junho, 17:15)

Infelizmente seu diagnóstico está errado. (risos). Não tenho dificuldades nenhuma em passar de um lado para o outro da igualdade, exceto por uma eventual distração [...].

PS: conheço várias pessoas que considerariam essa sua sugestão de revisar a matemática de ensino fundamental como uma ofensa. Eu vejo isso como uma simples falha de diagnóstico. Porém, tome cuidado com esse tipo de “sugestão”, pois os fóruns são locais públicos e a palavra escrita pode suscitar grandes mal entendidos. (**Re: Aluno B**, sexta-feira, 04 de junho de 2010, 17:53).

Caro aluno, tudo bem? Fico feliz em saber que você não considerou minha resposta como ofensa. Quando você escreveu no fórum, inferir que você estava tendo dúvida em passar para o outro da igualdade, $64000/63000$ e não o contrário, como deveria ser. Infelizmente existe uma limitação nesse recurso do Ensino a distância (fórum), pois não permite transmitir emoções, tom de voz, etc., porque eu falei nas melhores das boas intenções, sem querer ofender ninguém. Infelizmente, você não me conhece pessoalmente, mas pelo trabalho que desenvolvemos no semestre passado e estamos desenvolvendo nesse semestre, você foi capaz de entender sabiamente que não foi uma ofensa. Espero que os outros colegas entendam assim também.

Vamos em frente que ainda temos muito trabalho. Abraços. (Re: Tutor a Distância A, sexta-feira, 05 de junho, 23:15)

Olá quanto ao exercício eu realmente troquei a ordem. No seu lugar eu teria chegado à mesma conclusão. Concordo plenamente com você quanto aos fóruns na transmissão das emoções. Às vezes fico apreensivo se minhas críticas sejam vistas como "duras" demais e até levadas para o lado pessoal por causa da frieza da linguagem escrita. Tenha certeza que cada uma delas tem como alvo apenas o material e nunca o pessoal, sempre com o objetivo de aperfeiçoamento. Por favor, transmita isso a equipe do curso. Apesar de não conhecê-lo pessoalmente, já percebi sua competência quando atuou na conturbada disciplina de Lógica matemática e também aqui, pois as dúvidas estão sendo sanadas. Um abraço, e como você diz, vamos em frente! (Re: Aluno B, sábado, 05 de junho de 2010, 10:35).

Tudo bem, seu recado será transmitido para a equipe. Veja também sugestões do exercício 5 do resumo da função exponencial no fórum de dúvidas da quarta semana. Um abraço. (Re: Tutor a Distância, sábado, 05 de junho de 2010, 10:47).

Novamente, nota-se a ansiedade do aluno B diante do "desconhecido". Na primeira parte do diálogo, ele se auto-intitula desmotivado para resolver o exercício, justificando que este é muito difícil.

Mediante um erro na escrita do aluno B, o professor infere que ele estava tendo dificuldades em um dos conteúdos básicos (passar para o outro lado da igualdade) e sugere que ele busque orientação também em outros recursos, nesse caso, a matemática de ensino fundamental. Mesmo que o professor tenha usado palavras de carinho como *caro aluno*, é perceptível que o discurso do professor foi recebido como uma ofensa ou como um descrédito à sua capacidade de raciocínio, isso está bem explícito quando ele adiciona *PS* ao final da mensagem.

Voltando na observação de Jakobson (2007) para que a comunicação se processe efetivamente é necessário que a mensagem seja "descodificada" pelo receptor. Mesmo com todas as "boas intenções" do professor para com o aluno, houve um mal entendido, que Jakobson chama de "ruído, comprometendo assim, a intencionalidade da mensagem e a perfeita recepção da mesma. Ao escrever, o correto seria assumirmos o papel de destinatário da mensagem, ou seja, se colocar no lugar de quem irá ler.

Felizmente, aluno e professor chegaram a um consenso: a escrita tem suas limitações no que concerne a emoção e a afetividade, conforme denota a fala do aluno B,

Concordo plenamente com você quanto aos fóruns na transmissão das emoções. Às vezes fico apreensivo se minhas críticas sejam vistas como "duras" demais e até levadas para o lado pessoal por causa da frieza da linguagem escrita [...].

A partir desse ponto o professor mostrou-se humilde explicitando suas boas intenções. Observa-se que a compreensão se deu por parte do aluno devido aos laços de afinidades construídas em semestres anteriores, conforme se denota por meio da fala do aluno B, "Apesar de não conhecê-lo pessoalmente, já percebi sua competência quando atuou na conturbada disciplina de Lógica matemática e também aqui, pois as dúvidas estão sendo sanadas".

Conforme pontuado no referencial teórico deste estudo o tutor não deve focar somente nas intervenções conceituais e reflexivas, mas também as afetivas. Na EaD, ou em qualquer outra forma de interação que

ocorra por meio da linguagem verbal escrita é necessário se pensar em "o que escrever" e como "escrever". Essencialmente, o que importa é que as atividades pedagógicas, assim como a comunicação, sejam permeadas pelo sentimento de acolhimento, respeito, simpatia e apreciação, além da aceitação e compreensão. Esses sentimentos não só marcam a relação do aluno com o que se está aprendendo, como também sua auto-imagem, o que favorece a autonomia e fortalece a confiança em suas capacidades e decisões, é o que relata Tassoni (2000) quando se refere a afetividade e aprendizagem.

Considerações finais

Evidentemente, as Tecnologias de Informação e Comunicação trouxeram um grande avanço para a humanidade em diversos campos de atuação. Não mais que as outras áreas, a Educação também se aprimorou dentro desses moldes.

Com o surgimento do Ensino a Distância, a sala de aula se converteu em Ambientes virtuais de Aprendizagem e o espaço físico e os livros deixaram de ser uns dos principais autores no processo educacional.

Esse fato fez com que o modelo de professor "detentor do conhecimento" desse lugar ao modelo interacionista, o facilitador e o mediador. Os modelos de ensino também acompanharam os avanços tecnológicos e a era da informatização, remodulando a escola bancária em escola digital.

Porém, se confrontarmos educação presencial x educação a distância, veremos que muitas barreiras ainda precisam se quebradas, entre elas, a linguagem que é um dos principais pilares de qualquer relacionamento interacional. A linguagem utilizada nos AVAs é a linguagem escrita. Nesse novo cenário escolar surge também um novo perfil de professor: o tutor a distância.

Além disso, a escrita o canal interacional entre professor (tutor) e aluno, o grande desafio desse tipo de comunicação é obter o entendimento sincronizado entre emissor – canal -receptor, neste caso específico, tutor – AVA – aluno. Por meio da análise da escrita nos diálogos ocorridos em fóruns, observou-se que determinadas "falas" desencadeiam em uma série de conflitos desnecessários, mesmo se considerarmos as intenções do professor (tutor) como sendo "as melhores". O mal-estar causado, muitas vezes, se dá pela ansiedade causada pelas próprias expectativas relacionadas a si mesmo (professor e aluno) ou até mesmo relacionadas aos fatores fisiológicos como desprazer e nervosismo.

Considerando a diversidade de culturas, estilos de aprendizagem e conhecimento dos conteúdos pelos alunos e, considerando ainda, que a Tutoria é marcada pelo trabalho de estruturar os componentes de estudos ao orientar, estimular e provocar o estudante a construir o seu próprio saber, conclui-se que para que o tutor seja um verdadeiro mediador é preciso saber escutar, identificar o perfil de cada aluno e, conseqüentemente, se colocar no papel de receptor das mensagens. Dessa forma, é possível transformar o discurso em bate-papo, explicação em conversa e afetividade e confiança em sucesso e motivação.

Em suma, diante desse novo modelo de "ensinar" e "aprender" há de ser pensar no como "interagir" com esses facilitadores cibernéticos, pois a arquitetura, a adaptação e utilização de suas ferramentas, fazem com que seja necessário o investimento em capacitação dos tutores nos seus detalhes, envolvendo também a equipe pedagógica com o controle e a organização dos conteúdos a serem abordados.

Portanto, independente da modalidade que se usa, é importante lembrar que o aprender se dá a todo instante, pois cada pessoa é o agente de sua própria transformação e fatores físicos, ambientais, culturais, afetivos, sociais e econômicos exercem influências sobre esse processo.

Referências

- Behar, P. A.; *et al* (2005). Refletindo sobre uma metodologia e pesquisa para AVA's. In: *Congresso Internacional de Qualidade de Educação a Distância, 2005*, São Leopoldo. Anais. São Leopoldo: Unisinos, v. 1.
- Cavelucci, L. C B. (2003) Estilos de aprendizagem: em busca das diferenças individuais. In: http://www.iar.unicamp.br/disciplinas/am540_2003/ia/estilos_de_aprendizagem.pdf . Acesso em 20 de out. 2014.
- Fiuza, P. J. (2002) *Aspectos motivacionais na educação a distância: análise estratégica e dimensionamento de ações*. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC.
- Freire, P. (2002). *Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa*. 34 ed. São Paulo: Paz e Terra.
- Jakobson, R. (2007). *Linguística e Comunicação*. Ed. 24, São Paulo: Cultrix.
- Lévy, P. A. (1998) *revolução contemporânea em matéria de comunicação*. In: Revista Famecos, Porto Alegre, n. 9, p. 37-49.
- Monteiro, M. N. (1980). *Um estudo da ansiedade e suas implicações no desempenho acadêmico*. Dissertação de Mestrado não-publicada, Curso de Pós Graduação em Psicologia Clínica, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro.
- Pretti, O. (2000) *Autonomia do aprendiz na EAD: significados e dimensões*. In: **Educação a distância: construindo significados**. Brasília: NEAD/IE – UFMT; Brasília: Plano, p.125-145.
- Palloff, R. & Pratt, K. (2004). *O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line*. Trad.: Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed.
- Tobias, S. (1980). Anxiety and instruction. Em I. G. Sarason (Org.), *Test anxiety: Theory, research and applications* (pp. 289-309). Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1980.
- Tobias, S. (1985). Test anxiety: Interference, defective skills and cognitive capacity. In: *Educational Psychologist*, Volume 20, issue 3.
- Vygostsky, L. S. (1989). *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos Psicológicos superiores*. 3ª.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1989.
- Vavassorri, F. B. & Raabe, A. L. A. (2003). *Organização de Atividades de Aprendizagem Utilizando Agentes Virtuais: Um Estudo de Caso*. Livro Educação Online, Marco Antônio da Silva, 2ªEd, Editora Loyola, São Paul.
- WALLON, H. A. (1968) *evolução psicológica da criança*. Lisboa: Edições 70.
- Wigfield, A. & Eccles, J. S. (1989) *Test anxiety in elementary and secondary school, students*. In: *Educational Psychologist*, 24, 159-183pp.

Date of Submission: September 30, 2014

Date of Acceptance: November 10, 2014