

MIGRAÇÃO DA EDUCAÇÃO PRESENCIAL PARA A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: estudo de caso

MIGRATION FROM FACE-TO-FACE TO DISTANCE EDUCATION: case study

MIGRACIÓN DE EDUCACIÓN DE CLASE A EDUCACIÓN A DISTANCIA: estudio de caso

Cláudio Boghi

Mestre em Administração de Empresas pela Universidade Guarulhos (2000), Mestre em Ciências em Tecnologia Nuclear pelo Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares IPEN-USP (2008). Professor Titular da Universidade Anhembi Morumbi-SP

cboghi@uol.com.br

Dorlivete Moreira Shitsuka

Mestre em Ensino de Ciências pela Universidade Cruzeiro do Sul (2010). Professora na Uni-FMU (SP)

dorlivete@uol.com.br

Ricardo Shitsuka

Doutor em Ensino de Ciências e Matemática pela Universidade Cruzeiro do Sul, Mestre em Engenharia de Materiais pela Politécnica da USP. Professor titular da Universidade Federal de Itajubá

rshitsuka@uol.com.br

Priscilla Chantal Duarte Silva

Mestre em Linguística e Língua Portuguesa na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Professora Adjunta da Universidade Federal de Itajubá

chantal@ig.com.br

João Mattar

Mestre em Tecnologia Educacional (Boise State University) e Doutor em Letras (USP), com pós-doutorado na Stanford University. Professor da PUC-SP e da Universidade Anhembi Morumbi.

joaomattar@gmail.com

RESUMO: Este artigo descreve e analisa a migração de uma profissional do ensino presencial para a educação a distância. É uma pesquisa exploratória e qualitativa, do tipo estudo de caso, que utiliza como técnica básica uma entrevista, além de fundamentação teórica, a partir de revisão bibliográfica. O objetivo é interpretar essa migração inserida em um contexto mais amplo, de pós-modernidade e complexidade. O caso descreve o desenvolvimento de habilidades e competências em relação às Tecnologias de Informação e Comunicação, necessárias ao trabalho

de docência e gestão em educação a distância. O estudo mostra que diversos fatores foram essenciais no sucesso da profissional na migração: atitude e motivação para aprender, afetividade, persistência, abertura a trocas sociais e habilidades comunicacionais. O artigo conclui que para fazer EaD na pós-modernidade, são necessários: humildade epistemológica, calma e paciência (porque não saberemos as respostas para tudo); interação constante com os alunos, os pares e a sociedade; e aprendizagem contínua para lidar com a complexidade.

Palavras-chave: Competências. Habilidades. Empregabilidade. Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Educação a Distância (EaD).

ABSTRACT: This article describes and analyzes the migration of a face-to-face educational professional to distance education. It is an exploratory and qualitative research, case study, which uses as basic technique an interview, besides theoretical basis from literature review. It's goal is to interpret this migration inserted in a broader context of post-modernity and complexity. The case describes the development of skills and competencies in relation to information and communication technologies required to teaching and management in distance education. The study shows that some elements were essential for the success of the professional's migration: attitude and motivation to learn, affection, persistence, openness to social exchanges, and communication skills. The article concludes that to work with distance education in postmodernity, it is necessary to have an epistemological humility, calmness and patience (because we will not know the answers to everything), constant interaction with students, peers and society, and continuous learning to deal with complexity.

Keywords: Competences. Skills. Employability. Information and Communication Technologies (ICT). Distance Education.

RESUMEN: Este artículo describe y analiza la migración de una profesional del ensino en clase para la educación a distancia. Es una pesquisa explanadora y cualitativa, del tipo estudio de caso, que utiliza como técnica básica una entrevista, además de fundamentación teórica a partir de revisión bibliográfica. Su objetivo es comprender esa migración inserida en un contexto más amplio, de post-modernidad y complejidad. El caso describe el desarrollo de habilidades y competencias en relación a las tecnologías de formación y comunicación necesarias al trabajo de docencia y gestión en educación a distancia. El estudio muestra que diversos factores fueron esenciales en suceso del profesional de migración: actitud y motivación para aprender, efectividad, persistencia, abertura o cambios sociales y habilidades comunicacionales. El artículo concluye que para hacer EaD en la post-modernidad, son necesarios: humanidad epistemológica, clama y paciencia (porque no sabremos las respuesta para todo), interacción constante con los alumnos, pares y la sociedad, y aprendizaje continua para lidiar la complejidad.

Palabras-clave: Competencias. Habilidades. Empleabilidad. Tecnologías de información y comunicación (TICs). Educación a Distancia (EaD).

1 INTRODUÇÃO

O pós-modernismo e o desenvolvimento das tecnologias e da globalização provocaram inúmeras modificações sociais, como individualismo, insegurança e mal-estar (BAUMAN, 1998; VIEIRA; STENGEL, 2012). Um dos sinais dessas mudanças é o desrespeito aos professores. Schiavoni (2015), Azevedo (2015) e Bragon (2015) apresentam casos recentes. Tais fatos levam, ao menos em parte, à desvalorização da carreira docente.

Em contrapartida, ocorrem também alterações em relação à empregabilidade em muitas profissões. Surgem novos empregos, como é o caso daqueles relacionados às tecnologias, proporcionando aos profissionais a possibilidade de desenvolver novas habilidades e competências. Nem sempre as pessoas possuem o conhecimento tecnológico atualizado, e quando desejam se inserir numa nova atividade, precisam aprender a lidar com tecnologias até então desconhecidas. Por consequência, surge um problema frequente lidar com situações novas e desenvolver o que o mercado exige.

Este artigo é um estudo de caso de comportamento, atitude e desenvolvimento de habilidades e competências em relação às tecnologias de informação e comunicação (TICs). A próxima seção explora as características do mundo pós-moderno, a complexidade e as tecnologias envolvidas na educação a distância (EaD), incluindo o aprendizado necessário das tecnologias de *hardware*, *software* e *humanware* que constituem as TICs para se atuar na EaD. A seção seguinte trata das habilidades, competências, empregabilidade, atitude e motivação no aprendizado. Em seguida é descrita a metodologia do estudo de caso. A seção posterior apresenta o caso e sua discussão. Considerações finais e referências completam o artigo.

2 O MUNDO PÓS-MODERNO, A COMPLEXIDADE E AS TICs ENVOLVIDAS NA EaD

A pós-modernidade é um fenômeno social que foi acelerado pelas tecnologias e pela globalização. É considerada uma época de incertezas, fragmentações, mudança de valores, vazio, niilismo, deserção, imediatismo, efemeridade, caos, instabilidade, hedonismo, substituição da ética pela estética, narcisismo, apatia, consumo de sensações e fim dos grandes discursos (BAUMAN, 1998; MORAES, 2004; DOCKHORN; MACEDO, 2008). Os fenômenos que ocorrem na pós-modernidade são observados no cotidiano e se aproximam das situações complexas.

Em relação à complexidade para Morin (1998), a racionalidade não é mais sinônimo de certeza, nem a probabilidade de ignorância, de modo que a complexidade e a imprevisibilidade tornam-se características intrínsecas de acontecimentos que podem ocorrer na economia, na sociedade e nas organizações. Existe, portanto, uma aproximação entre a pós-modernidade e a complexidade, pois nem todos os fenômenos podem ser simplificados.

A educação a distância (EaD), de modo semelhante à educação em geral, está inserida numa sociedade pós-moderna e complexa. Desse modo, essa modalidade de ensino submete-se às influências desse novo meio. Atualmente, a EaD na educação superior faz uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) existentes no mercado. Tais tecnologias incluem as redes, com seus equipamentos de hardware, software, Internet, protocolos, sistemas operacionais e

softwares de EaD, redes sociais e outros, trabalhando em modelos e camadas que procuram ajudar a diminuir um pouco a complexidade para os estudantes dessas áreas. Sendo assim, a EaD trouxe consigo uma série de exigências para tornar o ensino a distância possível e eficaz. Ocorre, entretanto, que tais tecnologias fornecem o suporte para o trabalho com outras tecnologias que ajudam a aumentar a complexidade, incluindo os sistemas de tutoria.

Os espaços virtuais, assim, tornam-se espaços de produção e disseminação de conhecimento de modo não linear, e que precisam ser organizados considerando-se suas características. Vieira (2011), nesse sentido, considera, que a simples transposição da matéria que era lecionada presencialmente, passada sem modificação para os ambientes virtuais, raramente funciona.

É preciso considerar que nos ambientes presenciais um aluno podia frequentar a classe passivamente e ser aprovado. Já nos ambientes virtuais, participações, exercícios e atividades ficam registrados (gravados) e torna-se mais difícil, neste sentido, burlar o sistema. Desse modo, o aluno dos cursos a distância, por meio da interatividade pelos (com) os recursos das TICs, pode se tornar um sujeito cooperativo e participante nos ambientes virtuais e nos encontros presenciais.

Comunicação é relacionamento. É muito mais só que informar: é um processo bidirecional entre pessoas. Os ambientes virtuais de alta interatividade, como ocorrem nas redes sociais, faz com que as pessoas se envolvam e se comuniquem, reforçando assim que estamos na era do relacionamento (WOLTON, 2011).

É muito comum ver as pessoas nos grandes centros, usando a Internet e as redes sociais em vagões de metrô e ônibus, e, de modo semelhante, em cidades de outros portes, em lanchonetes, escolas, praças e locais sociais. As pessoas precisam se comunicar, relacionar-se, e os dispositivos móveis permitem que tenham essa maior aproximação.

Nestes tempos de pós-modernidade, comunicamo-nos exponencialmente, e a tendência é aumentar a interatividade. A EaD, por sua vez, teve de considerar esse novo público e suas tecnologias, e desenvolver um formato diferente em relação à educação presencial, pois faz uso intensivo dessas tecnologias que estão transformando a sociedade.

O Brasil conta ainda com uma quantidade porcentualmente pequena de pessoas matriculadas no ensino superior, se comparado com outros países, e enxerga-se a possibilidade de melhorar essa situação por meio da educação a distância. Nesse sentido, é preciso que as estruturas e os sistemas que atuam nesta modalidade sejam ampliados e melhorados. Torna-se, assim, interessante que as pessoas que trabalham na EaD se preparem da melhor forma possível, e dentro das melhores práticas existentes, para trabalhar bem com o conjunto de tecnologias e a complexidade existente nos ambientes atuais.

Outro aspecto que vem à tona nos trabalhos realizados em ambientes virtuais é que são bastante humano-dependentes, ou seja, o sucesso em geral depende muito do trabalho realizado pelos atores envolvidos na EaD, e da forma como vão trabalhar ou atuar, bem ou mal, nesses ambientes virtuais.

3 HABILIDADES, COMPETÊNCIAS, EMPREGABILIDADE, ATITUDE E MOTIVAÇÃO PARA APRENDER

Fazem parte das competências na educação a inteligência, ações ou operações usadas para encontrar relações entre objetos, situações, fenômenos e pessoas em estudo. Já as habilidades decorrem das competências e se referem ao “saber fazer”. De modo geral, as habilidades se referem a coisas mais simples ou básicas em relação às competências. Mas não há consenso em relação ao alcance desses significados. Num estudo realizado sobre habilidades e competências requeridas no Exame Nacional do Ensino Médio–ENEM, por exemplo, Primo et al. (2001) consideram que há confusão dos termos.

Neste texto, entende-se habilidades como práticas mais simples, como é o caso de identificar, destacar, cortar, colar, substituir etc. E um conjunto de habilidades em uma determinada área de conhecimento pode fornecer competência e certificação, como é o caso da competência como electricista, como programador de computador, como cirurgião ou ainda como tutor de EaD.

Entre as habilidades e competências mais apreciadas nos funcionários, pelas organizações escolares, estão àquelas relacionadas ao domínio no uso das tecnologias de informação e comunicação que atuam na melhoria da comunicação e produtividade.

Muitas empresas do setor privado procuram contratar profissionais que já conheçam as tecnologias, tenham habilidades e competências. Em muitos casos, essas empresas contratam funcionários para ensinar o serviço. Nesse cenário, as empresas que trabalham dessa forma transferem os custos de treinamento e capacitação para as próprias pessoas que estão interessadas em trabalhar, diminuindo assim seus custos.

No caso da EaD, procuram-se preferencialmente, para atuar nesta área, profissionais que já conheçam os softwares, hardware e tenham alguma formação compatível com os cursos que serão trabalhados pela instituição promotora, visando atender, principalmente, aos requisitos existentes no instrumento para avaliação de cursos a distância desenvolvidos e utilizados pelo Inep. No setor público, muitas vezes se deslocam funcionários para funções novas mesmo sem treinamento. Estes, posteriormente, têm que aprender no serviço e por meio de capacitações, quando estas ocorrem.

Os professores do ambiente presencial, que aprendem a lidar com seus alunos e que conhecem bem suas disciplinas, nem sempre têm facilidade em trabalhar com os ambientes virtuais, nos quais não há contato físico, ou seja, existe a separação entre quem ensina e quem aprende. Em princípio, o que este professor precisaria é conhecer o ambiente virtual e aprender a utilizá-lo; porém, mais que isso, há uma complexidade maior: o público dos cursos a distância geralmente é de uma faixa etária mais velha, conta com experiência de vida, alguns já estão no segundo ou terceiro curso e há casos de cursos que contam com pessoas da formação mais diversa, até com níveis de mestrado e doutorado. Há uma diversidade não só quanto à origem e formação, mas também em relação à localidade onde as pessoas estão acessando a Internet: enquanto um aluno pode ser do extremo sul, outro pode estar no extremo norte do país, e, portanto, há também variações culturais regionais.

Um ponto favorável em relação à EaD é que, em princípio, os alunos tendem a ser mais responsáveis, pois muitos já são casados, já tiveram seus filhos e não têm mais tanto tempo para fazer um curso presencial. Porém, no ambiente virtual também sentem a dificuldade da distância e falta do contato físico, e a falta de retorno quando a comunicação não ocorre com frequência e não há um ambiente acolhedor, amigo e afetivo. Esses fatores contribuiriam para o surgimento da autonomia do aluno em EaD. Para Serafini (2012), a interatividade, as possibilidades de navegação na rede e o diálogo que podem ser efetivados são condições mínimas para se estabelecer a autonomia. Observa-se então que não basta somente a responsabilidade; há condições necessárias para que ocorra a competência da autonomia nos estudos, e isso é válido tanto para o aluno quanto para o profissional. Em relação a este último, torna-se essencial que sejam desenvolvidas várias habilidades e competências para lidar com esse público diversificado, e de modo mais individualizado possível, para atender suas demandas, de modo que não se sintam desamparados e abandonem o curso. Morin (1998, 2006) considera que, para fazer frente à complexidade, é preciso diálogo e amor ao próximo, além de desenvolver o pensamento, deixando de ser simplista.

A continuação deste artigo verifica que tipo de atitude contribuiu para o sucesso de uma professora, de ambiente presencial e da educação básica, que teve que migrar para a educação superior a distância em ambiente virtual, acompanhando os eventos presenciais em polo de suporte a EaD de uma cidade do interior mineiro.

4 METODOLOGIA

Para Lakatos e Marconi (2007), a pesquisa é a ferramenta para a resolução de problemas coletivos, e o método, que pode ser qualitativo ou quantitativo, é o caminho ou o conjunto de atividades sistemáticas e racionais para alcançar os objetivos. Enquanto a pesquisa possibilita desvendar mistérios, avançar no conhecimento, verificar a existência ou não de padrões e/ou tendências e obter saber sobre alguma questão ou problema de interesse de grupos sociais, o método ajuda o pesquisador a tomar decisões.

A pesquisa quantitativa se vale de números, porcentagens, fórmulas, estatísticas e probabilidades, dentre outros dados quantitativos. Já as pesquisas qualitativas voltam-se para aspectos sociais da percepção de imagem, das opiniões e atitudes.

Para Appolinário (2006), numa pesquisa qualitativa considera-se a obtenção de dados partindo-se da interação entre pesquisador e fenômeno. Ludke e André (2013) consideram as pesquisas qualitativas em educação com enfoque principalmente nas pesquisas etnográficas, pesquisa-ação e estudo de caso.

Este último pode ser um estudo de uma entidade bem definida, como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social. Yin (2015) acrescenta que o estudo de caso é usado quando não se podem controlar os acontecimentos e nem manipular o comportamento dos atores envolvidos, e a metodologia de investigação não tem o propósito de generalizar os resultados, mas sim conhecer casos concretos e particulares.

No presente estudo, faz-se uma pesquisa social qualitativa do tipo estudo de caso, em que se verifica a atitude de uma professora em relação ao aprendizado de habilidades e competências necessárias em seu novo emprego e que concorrem para melhorar a empregabilidade.

4.1 A escolha da professora para o objeto de estudo da atitude em relação ao novo emprego e às habilidades e competências a serem desenvolvidas

A professora do caso graduou-se no início da década de 1980 em Licenciatura em Letras numa faculdade de uma cidade do interior mineiro. Posteriormente, na década de 1990, formou-se em Licenciatura em Pedagogia. No estudo, por uma questão de respeito à ética e privacidade, procurou-se preservar seu nome. A escolha para o estudo deve-se ao fato de ela já ser aposentada e voltar para o mercado de trabalho. Este fato parece estar se tornando cada vez mais frequente, em virtude do aumento da longevidade, associado ao fato de o valor da aposentadoria muitas vezes ser pequeno e não favorecer a cobertura das despesas.

Essa professora trabalhou muitos anos até se aposentar no serviço público, no qual exerceu cargos de professora da educação básica e diretora de escola pública. Seu emprego permitiu que formasse alguns dos filhos, mas, depois, na atualidade, como têm alguns filhos estudando, precisou continuar trabalhando, e há cerca de quatro anos foi alocada como tutora presencial de polo de educação a distância. Detalhe importante: quando iniciou seu trabalho, não sabia lidar com o computador.

A seção seguinte contém a entrevista, comentada, resposta a resposta, à luz dos autores e conceitos apresentados na fundamentação teórica, e outros que serão apresentados a seguir.

5 O CASO E COMENTÁRIOS

A professora digitava textos de modo lento, e muito pouco, e não sabia bem como funcionava a EaD. Ao longo do tempo, fez amigos que conheciam bem o serviço e a computação. cursou uma pós-graduação em Gestão de EaD. Aprendeu a trabalhar com editores de texto, softwares de planilha e apresentações. Aprendeu a utilizar o correio eletrônico e os softwares de redes sociais. Adquiriu seu notebook, aprendeu a utilizar o smartphone, fazer vídeos e postar na Internet. Passou a atuar como tutora de EaD e recentemente foi promovida a chefe do polo. Atualmente, tem um bom domínio sobre a tecnologia e sobre o trabalho com EaD, sendo considerada uma pessoa vitoriosa e bem-sucedida nesta área de atuação. Entrevistou-se a profissional em seu ambiente de trabalho com as seguintes questões, cujas respostas são comentadas em sequência.

Pergunta: *Qual a sua formação e experiência?*

Resposta: *Sou formada em Licenciatura em Pedagogia e em Letras – Português. Trabalhei como professora de escolas públicas. Geralmente, fazia dois períodos, manhã e tarde, para ganhar um pouco mais. Fui coordenadora e também diretora de escola durante muitos anos até me aposentar.*

No Brasil, há muitas pessoas trabalhando como professores no serviço público. Trata-se de um trabalho difícil, que significa cuidar dos filhos dos outros e, mais que isso, ensiná-los a cidadania, o respeito ao próximo, às instituições e as diversas disciplinas que fazem parte da matriz curricular e dos parâmetros curriculares nacionais e regionais. Não é fácil lidar com as crianças de hoje. Muitos professores enfrentam dificuldades, pois a educação passa por momentos difíceis nestes tempos de pós-modernidade, como mostram os casos recentes apresentados por Schiavoni (2015), Azevedo (2015) e Bragon(2015). Estes apontam no sentido da desvalorização da carreira docente, o que serve de desencorajamento para a formação de novos profissionais.

Pergunta: *Por que motivo você veio para a EaD? Quando você veio para a EaD? Qual a sua função na EaD? Para quais turmas você trabalha?*

Resposta: *Vim para EaD, pois considerei que há ainda poucas pessoas atuando nesta modalidade em relação à quantidade de professores que existe no ensino presencial. Também achei que se trabalhasse a distância teria economia e mais liberdade para fazer meus horários. A EaD é uma modalidade educacional que está em expansão no Brasil, e como a cada ano tem mais alunos, também tem mais emprego, e por isso vim para este trabalho. Vim para EaD há pouco mais que quatro anos. Comecei como tutora e cheguei a coordenadora de polo. Trabalho com turmas de graduação e pós-graduação.*

A EaD é uma modalidade educacional na qual há a separação física entre quem ensina e quem aprende, e o aprendizado é mediado por recursos das TICs. Essa modalidade está em expansão no Brasil, e tudo leva a crer que nos próximos anos ainda há a possibilidade de aumentar, tanto em termos de quantidade de cursos, quanto de alunos matriculados e formados. É o que se espera para os próximos anos no Brasil. Os dados atuais também já indicam que haverá uma quantidade significativa de alunos matriculados na modalidade no ensino superior. Isso pode ser identificado na fala da professora, que tendo iniciado como tutora, já ascendeu à condição de coordenadora de polo, exercendo uma chefia sobre as tutoras presenciais, e certa influência sobre as tutorias a distância.

Pergunta: *Que diferenças você sentiu ou sente da educação presencial em relação à EaD?*

Resposta: *A EaD dá a impressão de ser mais dinâmica, pois está mais próxima das TICs e redes sociais, vídeos etc. Faz uso intensivo dessas tecnologias. Tenho a impressão que tanto o aluno quanto o professor na EaD têm mais acesso à informação e de modo mais rápido em relação ao que ocorre no ensino presencial. Acho que a comunicação facilitada na EaD tira a hierarquia e coloca os atores num mesmo plano. Nessa modalidade, todos têm que ser dinâmicos para acompanhar as disciplinas e não ficar para trás.*

Pode-se observar na resposta que a professora externa sua opinião em relação à EaD comparando-a com o ensino presencial que ocorre em sala de aula. Como as TICs permitem a comunicação bidirecional, tal como considera Wolton (2011), há uma diferença fundamental

em relação às épocas e tecnologias mais antigas que só informavam, tais como o jornal, a revista, o rádio e a TV tradicional (não interativa). Com uma comunicação mais facilitada, as pessoas que têm acesso a todo tipo de informação colocam-se num mesmo plano em relação ao professor, que, se não for em busca da informação, pode ficar desatualizado. A opinião da professora sugere que o ensino presencial é menos dinâmico. Esse fato, no entanto, não parece ser comprovável, pois apenas a tecnologia em si não basta. Morin (2006) considera que frente à complexidade é preciso ter amor ao próximo e tolerância. Como as tecnologias são dependentes dos atores, elas podem ser boas ou más, dependendo da forma ou da qualidade com que forem utilizadas. É inegável a contribuição, o avanço e as possibilidades que a EaD pode trazer para a educação brasileira; porém, para que ela possa ser efetiva, torna-se essencial desenvolver também as pessoas que vão trabalhar na modalidade, em uma cibercultura.

Pergunta: *Você considera que é fácil um professor de ensino presencial se adaptar à EaD? Como foi sua adaptação? O que você considera importante ou o que você fez para alcançar o sucesso na nova área de atuação?*

Resposta: *Acho que a adaptação depende do profissional e das condições ambientais. Nem todas as pessoas têm perfil para ser professor, e muitos preferem trabalhar em outros mercados, que não o educacional. De modo semelhante, nem toda pessoa tem facilidade em trabalhar em ambientes virtuais. No meu caso, o começo foi difícil, pois eu não tinha facilidade com o computador. Acho que a coisa mais importante é a atitude em favor de aprender. Tenho minha experiência como professora, coordenadora e diretora, sou uma pessoa responsável e sociável. Fiz amigos que me ajudaram a me situar e a superar a fase inicial, estudei em cursos de pós-graduação voltados para trabalhar na EaD e fui persistente.*

A professora afirma que, inicialmente, não possuía afinidade com as TICs, mas tinha atitude favorável a aprender. A atitude serve como incentivo para que ocorra o surgimento da motivação. Como considera Campos (2008), ninguém motiva ninguém. A motivação é interna. Externamente só podem ocorrer incentivos. A atitude positiva fez com que a adaptação fosse positiva. Essa atitude foi consolidando o fato de ela ser experiente, responsável e ter amigos. Este fato revela que muitas coisas que aprendemos na sociedade dependem das “trocas sociais”, da sociabilidade, da formação de amigos, pois o aprendizado pode ser formal (que ocorre nas escolas) ou informal (que acontece com os amigos, parentes, igreja, jornais etc.), e, como considera Vygotsky (2008), o aprendizado pode ocorrer na região proximal e os amigos conseguem trabalhar esse tipo de aprendizado indo “diretamente ao ponto”. A pessoa experiente já traz muitos conceitos e isso pode facilitar seu aprendizado. Mais um fator que se mostra importante é a persistência que possivelmente pode estar ligada à responsabilidade e à atitude. Caso a profissional tivesse uma atitude contrária à EaD, possivelmente não desenvolveria bem tudo que fez e nem alcançaria o sucesso que obteve. Possivelmente, a atitude também, ainda que em parte, levou a professora a cursar uma pós-graduação na área e também a lograr êxito não só em seus cursos anteriores de graduação, como também na conquista de posições ao longo de sua carreira profissional.

Pergunta: *Que habilidades e competências para realizar seu trabalho em EaD você teve de adquirir?*

Resposta: *Na EaD é preciso ter empatia pelo aluno, pois ele está fisicamente distante e pode haver o sentimento de solidão. Os tutores têm que tentar diminuir essa sensação, incentivando os alunos a realizarem trocas de informação com seus colegas e a tutoria. Nesse sentido, acredito que as habilidades comunicacionais e a competência para o trabalho com EaD sejam os itens mais importantes.*

As colocações feitas pela professora levam a pensar na importância da afetividade na educação, como considera Wallon (2007, 2008), que a aponta como sendo importante para que ocorra o aprendizado. Nesse contexto, tanto a interatividade quanto a afetividade possibilitam a criação de relacionamentos amigáveis que facilitam a ocorrência do aprendizado. Pode-se dizer que isso também está relacionado com a atitude da professora em relação ao que pretendia fazer e desenvolver. Todo um conjunto de complexidades se passa nos ambientes virtuais. Nestes, as habilidades comunicacionais para manter o aluno focado nos estudos, bem como as competências para o aprendizado autônomo, podem ser determinantes do sucesso da tutoria a distância.

Pergunta: *Aprender e desenvolver as habilidades anteriormente mencionadas foram suficientes para você ou teve de aprender mais coisas para atuar bem na EaD?*

Resposta: *Acho que a tutoria e a EaD são muito complexas, pois demandam o conhecimento do hardware que tive que aprender, dos diversos softwares, como processadores de texto, planilhas eletrônicas, softwares de apresentação, sistemas operacionais, navegadores ou browsers, redes sociais, ambientes virtuais de aprendizagem, softwares para tratamento de imagens, softwares para elaboração de mapas conceituais, softwares para elaboração e edição de vídeos e muitos outros. Acho que estou aprendendo a cada dia a ser melhor no que faço. Para conseguir superar tudo, tive que ter muita paciência, calma e a certeza de que estava fazendo o melhor com as condições que possuía, e que nem tudo pode ser resolvido imediatamente.*

A quantidade de conhecimentos e saberes, ao que tudo indica, é bastante grande, fora os conhecimentos educacionais, de legislação, administração, psicologia, matemática/estatística e sociologia necessários para lidar com o trabalho no cotidiano. Verifica-se que nesses tempos de pós-modernidade, como consideram Bauman (1998), Moraes (2004) e Dockhorn (2008), as pessoas podem sentir insegurança, fragmentações e incertezas, pois não é possível ter o domínio completo dos conhecimentos e saberes que estão associados à complexidade, como considera Morin (2006), e, nesse sentido, para vencer as dificuldades, é preciso contar com sabedoria, paciência, amor ao próximo e acolhimento.

Pergunta: *Como você vê o futuro da educação com a EaD? Que conselhos você tem para os novos tutores e alunos?*

Resposta: *A expansão deve ocorrer aumentando o número de vagas tanto para alunos*

quanto para os profissionais. Os alunos já vêm cada vez com mais conhecimentos das TICs: é preciso se concentrar no aprendizado, sabendo que o professor ou tutor é mais um orientador ou incentivador, e que o aluno tem que ler, procurar e buscar formar o conhecimento interagindo com os colegas, e nunca esperando respostas prontas por parte dos tutores e professores. Os profissionais têm que ter humildade e procurar conhecer e aprender o máximo possível, interagir com seus pares, com seus alunos e com a sociedade para serem úteis aos seus alunos e à sociedade. Uma das formas de interação é pelo estudo continuado que deve ocorrer pela vida inteira.

A professora nos alerta que é preciso estudar continuamente e que não basta concluir um curso e parar, é preciso estar sempre buscando os saberes, interagindo, estudando, pesquisando, buscando e realizando trocas, sejam alunos ou professores; é preciso ter humildade e aprender muito. No aspecto da tutoria, é preciso que o aluno tenha consciência que é nele que ocorre o aprendizado, e por este motivo ele tem que buscar o conhecimento, realizar muita leitura, interagir com seus colegas, realizar pesquisas, de modo a construir seu saber, e não esperar resposta pronta de seus tutores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O caso desvela uma face da educação que está em mudança e evolução, tanto na modalidade a distância quanto na presencial, apesar da desvalorização nestes tempos de pós-modernidade.

As atitudes perante as mudanças mostraram-se determinantes no incentivo e formação da motivação interna na profissional estudada, que pôde, dessa forma, desenvolver novas habilidades e competências para exercer seus novos encargos relacionados com outra modalidade educacional.

A EaD é uma modalidade educacional em expansão no Brasil e que tende a crescer ainda mais, tanto em relação à quantidade de cursos como no número de alunos, e, por conseguinte, na quantidade de profissionais que serão necessários para trabalhar na modalidade. Estes têm que desenvolver habilidades e competências necessárias ao trabalho em que há separação física entre quem ensina e quem aprende, e a mediação por meio do uso intensivo de recursos tecnológicos de *hardware*, *software*, redes e *humanware* que formam as TICs.

O conhecimento das TICs possibilita a interatividade numa escala que não tem semelhança com nenhuma época anterior da humanidade. Hoje, muitos estudantes estão conectados várias horas e acessam a Internet por meio de seus celulares e dispositivos móveis, o que aumenta as possibilidades de interatividade.

Neste ambiente pós-moderno e complexo, torna-se essencial que os professores e tutores estudem de modo continuado e tenham uma atitude positiva diante das evoluções tecnológicas, assim como uma atitude de acolhimento, afetividade e dialogicidade para com seus alunos de EaD.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia prática da pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

AZEVEDO, Lucas. **Professora é agredida por aluna dentro de escola em Parobé, no RS. Porto Alegre. UOL Educação, 19 ago. 2015**. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/noticias/2015/08/19/professora-e-agredida-por-aluna-dentro-de-escola-em-parobe-no-rs.htm>>. Acesso em: 29 mai. 2016.

BAUMAN, Zygmunt. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

BRAGON, Rayder. **Após ameaças de aluno, docente é baleada na porta de escola em MG. Belo Horizonte, UOL Educação, 1 set. 2015**. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/noticias/2015/09/01/apos-ameacas-de-aluno-docente-e-baleada-na-porta-de-escola-em-mg.htm>>. Acesso em: 29 mai. 2016.

CAMPOS, D. M. S. **Psicologia da aprendizagem**. 37. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

DOCKHORN, Carolina N. B. F.; MACEDO, Monica M. K. A complexidade dos tempos atuais: reflexões psicanalíticas. **Psicol. Argum.**, v. 26, n. 54, p. 217-224, jul./set. 2008.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina A. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LUDKE, Menga; ANDRE, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 2013.

MORAES, Jussara M. Pós-modernidade: uma luz que para uns brilha e para outros ofusca a luz no fim do túnel. **Revista Veiga Mais**, v. 3, n. 5, 2004. Disponível em: <<http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/otimismopos-moderno2.html>>. Acesso em: 29 mai. 2016.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência**. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

_____. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulina, 2006.

PRIMI, Ricardo et al. Competências e habilidades cognitivas: diferentes definições dos mesmos construtos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 17 n. 2, p. 151-159, mai./ago. 2001.

SCHIAVONI, Eduardo. SP: **Professora é colada em cadeira por alunas e sofre queimaduras. Americana, SP, UOL Educação, 19 ago. 2015**. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/noticias/2015/08/19/sp-professora-e-colada-em-cadeira-por-alunas-e-sofre-queimaduras.htm>>. Acesso em: 29 mai. 2016.

SERAFINI, Alessandra M. S. A autonomia do aluno no contexto da educação a distância. **Educ. Foco**, Juiz de Fora, v. 17, n. 2, p. 61-82, jul./out. 2012

VIEIRA, Érico D.; STENGEL, Márcia. Individualismo, liberdade e insegurança no pós-modernismo. **Ecós**, v. 2, n.2, 2012.

VIEIRA, Rosângela S. O papel das tecnologias da informação e comunicação na educação a distância: um estudo sobre a percepção do professor/tutor. **RBAAD – Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, ABED, v. 10, p. 65-70, 2011.

VYGOTSKY, L. S. **Pensamento e linguagem**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

WALLON, Henri. **A evolução psicológica da criança**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

_____. **Do ato ao pensamento**. Petrópolis: Vozes, 2008.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

YIN, Robert K. **O estudo de caso**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

BIOGRAFIA DOS AUTORES

Cláudio Boghi — Mestre em Administração de Empresas pela Universidade Guarulhos (2000), Mestre em Ciências em Tecnologia Nuclear pelo Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares IPEN-USP (2008). Professor Titular da Universidade Anhembi Morumbi-SP dos cursos de Sistemas de Informação, Ciência da Computação e Engenharia da Computação. Diretor Executivo da Boghi Soluções em Novas Tecnologias.

Dorlivete Moreira Shitsuka — Mestre em Ensino de Ciências pela Universidade Cruzeiro do Sul (2010). Pesquisadora Membro do Grupo de Pesquisas de Metodologias em Ensino e Aprendizagem em Ciências. Professora na Uni-FMU (SP) e Professora no Claretiano em Ciência da Computação.

Ricardo Shitsuka — Doutor em Ensino de Ciências e Matemática pela Universidade Cruzeiro do Sul, Mestre em Engenharia de Materiais pela Politécnica da USP. Professor titular da Universidade Federal de Itajubá nos cursos de Computação e Engenharias. Pesquisador e Responsável do Grupo de Pesquisas de Metodologias em Ensino e Aprendizagem em Ciências da UNIFEI.

Priscilla Chantal Duarte Silva — Professora Adjunta da Universidade Federal de Itajubá, na área de Comunicação e Expressão e Metodologia de Pesquisa, nas Engenharias. Graduiu-se em Letras com Habilitação em Português/Inglês pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, em 2005, e obteve o título de Mestre em Linguística e Língua Portuguesa pela mesma instituição, em 2008.

João Mattar — Mestre em Tecnologia Educacional (Boise State Univeristy) e Doutor em Letras (USP), com pós-doutorado na Stanford University. Professor da PUC-SP e da Universidade Anhembi Morumbi. Diretor de Desenvolvimento Científico da ABED — Associação Brasileira de Educação a Distância e Vice-Presidente da ABT — Associação Brasileira de Tecnologia EDUCACIONAL.