

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM: A Comunicação Dialógica Afetiva

Eliel Amaral de Souza¹
Letícia Veiga Vasques²

RESUMO

Este trabalho analisa a influência da afetividade no processo comunicacional dialógico no ambiente virtual de ensino e aprendizagem. Tal análise se faz necessária devido ao isolamento ao qual se submete o aluno da Educação a Distância, ocasionando a falta de motivação, e conseqüentemente, a evasão do mesmo. O propósito deste estudo é demonstrar alternativas que promovam interatividade nas relações docente-aluno e aluno-aluno. Tal abordagem é devida ao fato da interatividade ser a base do processo educacional em educação a distância. Esta tarefa será conseguida mediante revisão bibliográfica. A análise demonstrou a relevância do docente/tutor em potencializar o processo comunicacional para que se estabeleça uma relação dialógica afetiva que incentive o aluno na construção do conhecimento e sua permanência até o final do curso. O estudo destacou fundamentos afetivos necessários para se estabelecer a dialogicidade na comunicação educativa em processos de ensino e aprendizagem a distância.

Palavras-chaves: Afetividade. Comunicação. Dialógica. Educação Distância. Ambiente Virtual.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho pretende analisar a influência da afetividade no processo comunicacional dialógico no ambiente virtual de ensino e aprendizagem. Tal análise se faz necessária devido ao isolamento ao qual se submete o aluno da educação a distância, ocasionando a falta de motivação, e conseqüentemente, a evasão do mesmo. Pretende-se demonstrar alternativas que promovam interatividade nas relações docente-aluno e aluno-aluno.

¹ Engenharia Elétrica, INATEL. Docência no Ensino Superior, UNIS, elielamaral@yahoo.com.br.

² leticiavasques@unis.edu.br

Tal abordagem é devida ao fato da interatividade ser base do processo educacional em EAD; e para que este se desenvolva eficazmente é preciso construir uma relação afetiva entre os interlocutores com o objetivo de resolver o problema da ausência espaço-temporal, criando uma conexão dialógica afetiva.

É importante ressaltar que as ferramentas tecnológicas síncronas e assíncronas são vínculos entre o docente e o aluno, e quando usadas como ações motivacionais e afetivas tornam-se essenciais para bons resultados do sistema EAD.

O propósito deste estudo é refletir sobre o potencial de recursos comunicacionais usados na interatividade virtual, identificar aspectos na comunicação virtual docente-aluno e aluno-aluno que se tornam relevantes para a aprendizagem no ciberespaço, bem como, potencializar o processo comunicacional para que se estabeleça uma relação dialógica afetiva que incentive o aluno na construção do conhecimento e sua permanência até o final do curso.

Este propósito será conseguido mediante revisão bibliográfica.

2 CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Fazendo uma primeira aproximação conceitual, Moore (2013, p.1) esclarece que: “A ideia de Educação a Distância é muito simples: alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam”.

Segundo Hack:

[...] a EaD seria uma forma de ensinar e aprender que proporciona ao aluno que não possui condições de comparecer diariamente à escola a oportunidade de adquirir os conteúdos que são repassados aos estudantes da educação presencial. Uma modalidade que possibilita a eliminação de distâncias geográficas e temporais ao proporcionar ao aluno a organização do seu tempo e local de estudos. (HACK, 2014, p.17).

É importante destacar que Educação a Distância ou simplesmente, EAD, não é uma invenção do século XX, não se limitando ao uso de computadores. Michael Moore (2007) previne que muitas vezes o conhecimento acerca de EAD está reduzido à referência tecnológica; ou seja, ela não pode ser conceituada somente em termos de tecnologias de comunicação.

Holmberg (1995b, apud RABELLO, 2007) aponta que a educação a distância tenha sido oferecida pela primeira vez nos Estados Unidos em 1728, no entanto,

Azevedo e Quelhas (2004, apud RABELLO, 2007) consideram que uma rede de comunicação a distância já existia com o objetivo de transmitir ensinamentos científicos, filosóficos e religiosos desde a Antiguidade.

De acordo com Holmberg, o início da EAD organizada foi na Alemanha, em meados do século XIX, através de uma escola em Berlim para o ensino de línguas por correspondência; no final do século, este sistema era usado no ensino universitário e pré-universitário e também em treinamento ocupacional. (HOLMBERG, 1995b, apud RABELO, 2007).

Observa-se que a modalidade EAD pode ser descrita em termos de estágios de evolução, de acordo com os diferentes meios e tecnologias empregados. O primeiro estágio é caracterizado pelo uso de material impresso distribuído aos alunos através de correspondência. O segundo estágio usou meios de comunicação de massa, como o rádio e a televisão, no final dos anos 50. Já o terceiro estágio foi marcado pela combinação dos meios e tecnologias da primeira e da segunda etapa, além da introdução da computação nos anos de 60 e 70. O último estágio da EAD foi desenvolvido através das comunicações mediadas por computador e expandida como desenvolvimento da Internet, permitindo, entre outros, o acesso a banco de dados e bibliotecas virtuais, videoconferências, comunicação síncrona e assíncrona, através de chats e e-mails e participação em fóruns de discussão. (RUMBLE, 2000, apud RABELLO, 2007).

Com os avanços tecnológicos a definição de Educação a Distância foi ampliada. Moore (2013, p.2) adota a seguinte definição: “Educação a Distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do ensino, o que requer comunicação por meio de tecnologias e uma organização institucional especial”. Em outras palavras, a EAD é um processo de ensino e aprendizagem, onde professores-alunos e alunos-alunos, ainda que separados no espaço-temporal, interagem através das tecnologias.

De forma semelhante, Josias Hack afirma:

A EaD será entendida, portanto, como uma modalidade de realizar o processo de construção do conhecimento de forma crítica, criativa e contextualizada, no momento em que o encontro presencial do educador e do educando não ocorrer, promovendo-se, então, a comunicação educativa através de múltiplas tecnologias. (HACK, 2014, p. 18).

A EAD não se restringe apenas na transmissão de informações, mas abrange um processo de constante de construção e avaliação do conhecimento adquirido. Assim sendo, a EAD na perspectiva construtivista de Piaget propõe uma aprendizagem que se

dá com a descoberta pessoal do aprendiz, onde a autoaprendizagem é muito valorizada e conseqüentemente estimulada, na qual os conhecimentos se configuram através da incorporação de novas situações aos saberes e fazeres já constituídos anteriormente no sujeito (SILVA, FIGUEIREDO, 2012).

Hack (2014, p.19) afirma que “[...] um dos aspectos importantes do construtivismo está no fato de que a realidade pode ser abordada sob várias perspectivas para possibilitar ao aprendiz a apropriação de tal realidade, segundo as diversas óticas sob as quais ela pode ser considerada [...]”

O parecer da EAD na perspectiva de Lev Vygotsky (1998 apud HACK, 2014) acentua que a interação social é essencial para a aprendizagem e o desenvolvimento do ser humano, as pessoas alcançam novos conhecimentos a partir de múltiplas relações com o meio.

Pode-se destacar entre as características da EAD, que o papel do docente ou tutor, é de extrema importância na comunicação educativa estabelecendo a mediação do processo de ensino e aprendizagem, orientando as atividades, esclarecendo o conteúdo, auxiliando a compreensão dos procedimentos e mantendo o contato virtual constante com os alunos, pelo uso das ferramentas disponibilizadas no ambiente virtual de ensino e aprendizagem.

De forma semelhante, um dos pressupostos da EAD é o aluno se manter em interatividade permanente com outros alunos e docentes, em um processo de comunicação dialógica. (HACK, 2009)

Para que o processo educativo a distância se torne eficaz é necessário que os cursos possuam o suporte de um Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem, exatamente o que abordaremos no próximo tópico, as ferramentas que auxiliam na comunicação entre os atores na construção do conhecimento.

3 AMBIENTE VIRTUAL DE ENSINO E APRENDIZAGEM

Um primeiro aspecto destacado por Hack é: “Os processos de ensino e aprendizagem na EaD, em sua maioria, não ocorrem em espaços físicos compartilhados por alunos e docentes, bem como nem sempre há sincronicidade entre o tempo em que cada um realiza suas atividades.” (HACK, 2014 p. 113).

É necessário, portanto, um suporte tecnológico para que se desenvolva o processo de interação. Neste sentido, surge o Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem – AVA, que abarca as ferramentas necessárias para esta comunicação virtual.

Os ambientes virtuais de aprendizagem estruturam-se sobre várias plataformas disponíveis, com recursos tecnológicos e pedagógicos para otimizar métodos educacionais, através de ferramentas virtuais de interação, oferecendo suporte para atividades. (GABARDO; QUEVEDO; ULBRICHT, 2010).

Pode-se salientar:

Um Ambiente Virtual de Aprendizagem ou sistema de gerenciamento da aprendizagem (Learning Management System - LMS) é o local onde se encontra o sistema que gerencia um curso a distância. É nele que, o aluno pode fazer suas atividades, interagir com os colegas e tutor, ser acompanhado pelo professor ou tutor, ter acesso a textos e diferentes formatos de conteúdos. O ambiente virtual é um software disponível pela Internet que é instalado em um servidor e pode ser acessado através de um navegador (software que permite navegar pelas páginas na Internet), como o Firefox ou o Explorer. (PEREIRA, et al, 2014).

Vale ressaltar que, as plataformas de ambientes virtuais a distância apresentam muita relevância, pois a eficácia do e-learning está inteiramente conectado a sua construção. Entende-se por e-learning como ensino on-line ou ensino pela internet. Porém, a aprendizagem em e-learning deve ser contextualizada, significativa e colaborativa. (GABARDO; QUEVEDO; ULBRICHT, 2010).

Dentre as plataformas usadas nomeam-se: Moodle, TelEduc, AulaNet, Amadeus, Eureka, e-Proinfo, Learning Space e WebCT. É evidenciada a crescente utilização da plataforma Moodle, existente em 206 países e com 47.000 sites instalados registrados. Assim, abordaremos suas ferramentas como exemplo de Ambiente virtual de aprendizagem. (Ibidem).

Desta forma, Hack enfatiza:

As Plataformas Virtuais de Ensino e Aprendizagem são ferramentas que auxiliam na comunicação entre as partes envolvidas no ensino e aprendizagem a distância. Um exemplo de Plataforma é o Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), desenvolvido pelo australiano Martin Dougiamas em 1999, considerado um software livre. As ferramentas de uma Plataforma podem ser divididas em:

- assíncronas: fórum, mensagens, calendário, tarefas, wiki, etc.
- síncronas: sala de bate-papo e uma ferramenta que permita a troca de mensagens quase instantaneamente. (HACK, 2009, p. 16).

A Plataforma Moodle possui vários tipos de recursos e atividades no apoio à prática de conteúdos diversos, entre eles, ferramentas de comunicação e ferramentas de

estudo. As primeiras propiciam a aproximação entre professor-aluno e aluno-aluno promovendo a comunicação entre eles, e as outras concedem atividades diversas e suas avaliações para construção do processo ensino-aprendizagem. (PEREIRA et al, 2014).

Hack afirma que “Os recursos dinamizadores utilizados em um AVEA são elaborados geralmente com o intuito de promover a cooperação.”(HACK, 2014, p. 117).

As ferramentas de comunicação são muito relevantes no processo de ensino-aprendizagem em conteúdos mediados pela tecnologia: Fórum, Chat, Diário e Wiki. Estas ferramentas promovem interações assíncronas (sem a participação simultânea das pessoas) e síncronas (em tempo real) dos participantes.

O Chat possibilita aos participantes uma interação síncrona (bate-papo, discussão, tira-dúvida) via web.[...] O fórum é uma ferramenta de comunicação de tipo um-para-muitos, assíncrona, propiciando o debate de questões relacionadas a um determinado tema abordado no curso, o que contribui para a troca de experiências entre os participantes. Fomentar esse espaço de encontros em salas de aula virtuais permite aos cursistas uma rica troca de experiências desde que o seu fórum esteja ancorado na proposta pedagógica da disciplina e do curso.[...] O Diário é chamado por alguns educadores de Memorial reflexivo, Diário de Bordo etc. Trata-se de um espaço no qual o aluno registra: anotações sobre determinada seção do curso; autoavaliação; reflexões sobre sua trajetória de aprendizagem.[...] O termo “*WikiWiki*” significa “super rápido” no idioma havaiano, e essa ferramenta consiste em uma coleção de páginas interligadas sendo que cada uma delas pode ser criada, editada ou visitada por qualquer um dos participantes da elaboração.(PEREIRA et al, 2014, p. 29 - 35).

As ferramentas de estudo configuram: Questionário, que são exercícios de verificação de aprendizagem, avaliações a distancia. Tarefa, atividade que será realizada pelo aluno, concluindo com o envio de um arquivo digital via ambiente virtual de aprendizagem, vídeo aulas, textos do conteúdo utilizando links internos, links externos para download, áudios, fotos, músicas etc.(HACK, 2014).

Todas estas ferramentas de tornam recursos dinamizadores no AVA com o objetivo de promover cooperação, interação e construção do conhecimento. (Ibidem).

Dentre os usuários do AVA destacam-se: administrador; professor; tutor e aluno (PEREIRA et al, 2014). Ressalta-se a relevância da figura do Tutor para que se efetue o processo de interação e aprendizagem, e assim diminua a evasão da educação a distância.

De acordo com o Guia de Tutores CEAD “O principal objetivo do tutor a distância é capacitar o estudante na sala de aula virtual (AVA) para que trabalhe por si mesmo, pense por si mesmo e construa seu próprio conhecimento sobre o conteúdo que

estuda.” (Ibidem, p.23). Abordaremos a questão de docência no EAD em um futuro tópico.

Em seguida, alguns aspectos referentes à evasão na educação a distância.

4 EVASÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

É importante começar evidenciando que, a educação a distância (EAD) no ensino superior vem sendo propagada, bem como, o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) nesse nível de ensino, produzindo um número cada vez maior de estudantes, professores e instituições, tanto públicas como privadas, em uma nova modalidade de ensino. (PRETTO; PICANÇO. 2005).

Segundo o Censo EAD 2013 realizado pela Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED :

Há uma sensação geral de otimismo no ambiente da EAD. A grande maioria (64%) das instituições consultadas afirmou que o número de matrículas aumentou em 2013, enquanto apenas uma parte delas (14%) afirmou que o número de alunos diminuiu. A expectativa é que este bom momento se torne ainda melhor, já que os pesquisados projetam o crescimento no número de matrículas para 82% no ano de 2015, contra apenas 5% que acreditam na diminuição do número de alunos. (CENSO EAD, 2013, p.31).

No entanto, existe um problema crucial nos cursos na modalidade a distância, que é a evasão. Considera-se evasão a desistência do curso, incluindo os alunos que, após terem se matriculado, nunca se apresentaram ou se manifestaram de alguma forma para os colegas e mediadores do curso, em qualquer momento. (FAVERO, 2006).

Certifica-se que “A evasão de alunos é apontada pelas instituições pesquisadas como o maior o obstáculo enfrentado na execução de cursos de EAD [...]” (CENSO EAD, 2013, p.32).

Tabela 1: Índices de evasão registrados no período 2010-2013 pelo Censo EAD.BR realizados pela ABED

Tipos de cursos	2010	2011	2012	2013
Autorizados pelo MEC	18,6%	20,5%	11,74%*	16,94%
Livres não corporativos	22,3%	23,6%	10,05%	17,08%
Livres corporativos	7,6%	20%	3%**	14,62%
Disciplinas EAD	-	17,6%	3,10%	10,49%

* Foi calculada a média simples de cursos regulamentados totalmente a distância (19%) e de semipresenciais (14,6%).

** Foi calculada a média dos índices obtidos entre os corporativos livres e autorizados.

Fonte: CENSO EAD, 2013, p.32

Nesta pesquisa conclui-se que, as principais causas da evasão indicadas pelas instituições são a falta de tempo dos alunos para estudar e participar dos cursos com 32,1% , o acúmulo de atividade de trabalho com 21,4% e 19,6% a falta de adaptação dos alunos à metodologia aplicada. (CENSO EAD, 2013).

Algumas indagações devem ser feitas: O que está por traz destes índices? Quais ações podem ser feitas para minimizar a evasão? Qual o papel do tutor a distância no processo de adaptação e administração das atividades dos alunos?

Verifica-se que, os alunos que fazem cursos a distância, na sua grande maioria, tem uma característica geral, que é a solidão, ou seja, uma sensação de desamparo durante todo o curso, principalmente quando não ocorre diálogo e convívio entre os protagonistas deste processo. Porém quando, num Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), ocorre diálogo entre educadores e educandos e entre os educandos, é possível observar que o percentual de evasão diminui. (FAVERO, 2006).

Segundo artigo de Girafa e Campos apud Favero (2006, p.54) “[...]a eficácia e a efetividade da comunicação docente/aluno, que se dá no acompanhamento e na tutoria, são essenciais para aumentar o incentivo ao estudo e diminuir e/ou evitar a evasão.[...]”.

Estudos feitos por Favero (2006) puderam verificar que os alunos que tiveram participação ativa no curso, em frequência de diálogo virtual, foram os que concluíram ou os permaneceram mais tempo no curso. Os resultados encontrados indicam a necessidade de diálogo entre professor e aluno e entre os próprios alunos, a fim de gerar a motivação necessária para permanência no curso ou disciplina na modalidade a distância.

Constata-se que “O primeiro grande desafio a ser enfrentado pelas instituições provedoras de educação aberta e a distância refere-se, portanto, mais a questões de ordem socioafetiva do que propriamente a conteúdos ou métodos de cursos [...]”. (BELLONI, 2001, p.45-46 apud FAVERO, 2006).

Reforça-se que uma abordagem que se utiliza da interação e construção da aprendizagem a distância leva o educando a estar conectado e motivado a permanecer no curso e terminá-lo. Neste momento é preciso destacar ações efetivas no processo de comunicação do ensino a distância, através de ferramentas que irão propiciar interatividade e afetividade.

5 COMUNICAÇÃO DIALÓGICA AFETIVA

Inicialmente, Silva e Figueiredo (2012) enfatizam que o paradigma de educação a distância está relacionado à utilização de alguma ferramenta tecnológica e didática para mediar a comunicação entre docentes e alunos, em espaço e tempos diferenciados. Desta maneira, essa modalidade educacional é responsável por romper com os paradigmas educacionais tradicionais na medida em que torna possível, através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), estabelecer a relação de ensino e aprendizagem.

Não se pode encarar a comunicação educativa em cursos superiores a distância como um repassar de conteúdos pelas mídias, pois o processo de construção do conhecimento se dá em uma relação dialógica. (HACK, 2014).

Evidencia-se que, para existir a comunicação dialógica na EAD é preciso entender o processo comunicacional. Esta concepção é validada por Hack (2014, p. 77) quando relata: “[...] o processo comunicacional pode ser instrumento de autoexpressão e de relacionamento pacífico entre as pessoas, ao mesmo tempo em que pode ser um recurso de opressão psicológica e moral.”

De forma semelhante, Oliveira (2010) assegura que o modelo de comunicação nos mostra que se trata do intercâmbio de significados entre as pessoas. Comunicar é tornar comum, noticiar, ligar, unir, participar e fazer saber.

Segundo o pensamento de Freire (1997), “o termo comunicar assume o entendimento de uma filosofia voltada à troca entre as pessoas envolvidas no processo educacional [...]”.

Outro conceito a ser destacado é a dialogicidade, que para Freire (1997) é o fundamento da educação como prática de liberdade. Uma educação pautada pela dialogicidade, fundada no diálogo, é aquela se transforma através de uma relação de humildade, encontro e solidariedade, ou seja, numa relação horizontal, de muita confiança.

Freire (2005, p.91) adverte: “O diálogo é este encontro dos homens, imediatizados pelo mundo, para pronunciá-lo, não se esgotando, portanto, na relação eu-tu.”

Assim, a comunicação dialógica na EAD é traduzida através da potencialização das estratégias e ferramentas comunicacionais com múltiplas tecnologias para a construção do conhecimento. (HACK, 2014).

Um aspecto relevante é que na educação presencial, o quadro negro, o giz, o livro, entre outros, são instrumentos pedagógicos que fazem a conexão entre o conhecimento e o aluno. No AVA, o convívio virtual com o docente passa a ser sutil, por isso torna-se necessária uma combinação de suportes técnicos de comunicação. (Idem, 2009).

Hack (2014) observa que na EAD, é necessário que o estudante se sinta incluído no sistema educacional e forme laços que o auxiliem no processo de construção do conhecimento em parceria com o professor, o tutor e os colegas, mesmo distante fisicamente.

Pode-se enunciar a afetividade no processo comunicacional como:

[...] no processo de ensino e aprendizagem na educação superior a distância e traz aos envolvidos em um sistema de EaD 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 ajudará o aluno a vencer o medo de se comunicar ou apresentar suas ideias, expondo-as à interpretação e ao questionamento dos demais participantes do curso [...]. (Ibidem, p.113)

Segundo Moran (2004) citado por Silva e Figueiredo (2015), a afetividade ativa as interações, contribuindo para formação de um grupo de aprendizagem. Também, possibilita um ambiente desafiador e favorável ao ensino e ao desenvolvimento da autoestima e respeito mútuo.

Nesta modalidade de educação, é necessário que o tutor/professor potencialize os processos comunicacionais para que haja dialogicidade, cumplicidade e afetividade entre os envolvidos, intercedendo a construção do conhecimento sem poder visualizar, ouvir as palavras, nem perceber reações imediatas do interlocutor. (HACK, 2014).

Uma mediação pautada na afetividade e que incentive a autonomia e a interatividade é um caminho para o desenvolvimento e a aprendizagem. É preciso levar em conta que o ser humano não é somente intelectual, mas munido de sentimentos, e há uma relação intrínseca entre afetividade e cognição. São as emoções que motivam qualquer indivíduo à busca do conhecimento. (SILVA, FIGUEIREDO, 2012).

Moran acentua “[...] A afetividade dinamiza as interações, as trocas, a busca, os resultados. Facilita a comunicação, toca os participantes, promove a união. O clima

afetivo prende totalmente, envolve plenamente, multiplica as potencialidades. [...]”. (MORAN, 2007, p.56)

Segundo Dorjó (2011), no processo de educação, a afetividade integra professores e alunos, tornando o grupo participativo, curioso, desafiador. Portanto, pode-se afirmar que a emoção é responsável pelas relações, pelo estabelecimento e vínculos nos ambientes virtuais de aprendizagem, o que torna possível dar sentido ao processo de ensino e vontade de buscar conhecimento.

Demonstra-se que existe uma relação profunda entre a afetividade e a cognição da mesma forma entre a gasolina e o motor, isto é, o funcionamento do motor pode ser comparado com as estruturas mentais, não funciona sem o combustível que, no caso, é a afetividade. Então, para o pleno desenvolvimento da aprendizagem o afeto e as relações sociais são fundamentais. (PIAGET, 1999).

Deste modo o educador deve proporcionar um ambiente em que os alunos possam construir conhecimento de forma ativa e crítica. Um ambiente que desperte a curiosidade e a interação entre os pares.

Valente (2003) argumenta que o “estar junto virtual” em EAD passa por múltiplas interações entre aluno-docente e aluno-aluno. O autor sugere que a interatividade é base do processo educacional em EAD e para que o processo se desenrole satisfatoriamente, há que se construir a relação afetiva entre os atores, na tentativa de resolver a questão da ausência espacial e temporal, produzindo o “estar junto virtual”.

Em uma pesquisa empírica sobre a afetividade na prática tutorial na educação superior a distância com tutores, Hack (2014) identificou fundamentos afetivos necessários para se instituir a dialogicidade na comunicação educativa em processos de ensino e aprendizagem, com um grau equilibrado de afetividade.

O primeiro fundamento é a habilidade de conviver com as diferenças. Destaca-se a relevância de se gerar ambientes acolhedores onde o aluno se sinta pertencente a uma comunidade, e assim aprenda a se expor, ouvir os outros e respeitar os pensamentos divergentes. (Ibidem).

Um segundo fundamento é a assiduidade na comunicação não presencial, ou seja, ficou evidente que os tutores precisam administrar bem o seu tempo e as atividades acadêmicas, com o propósito que os alunos recebam os *feedbacks* em tempo hábil. A palavra *feedbacks* em inglês significa “realimentação”. Hack (2014, p.18) conceitua: “É

como se fosse um processo de conferência da informação, em que o emissor busca certificar-se de que a mensagem foi codificada por ele e decodificada pelo interlocutor da forma desejada.”

Em terceiro lugar, a proximidade e a identidade entre as partes envolvidas. De acordo com aqueles que reponderam a pesquisa, existe 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 construir uma comunicação que aproxime as pessoas pelo diálogo aberto entre pares, sempre de forma respeitosa. (Ibidem).

Enfatiza-se a descontração eventual como quarto fundamento, isto é, os momentos recreativos e as atividades extracurriculares, espaços que consolidam a existência de uma comunidade. E por último, para uma comunicação dialógica afetiva deve existir a maturidade e a responsabilidade individual. O estudo constatou o quanto é essencial que cada pessoa entenda sua responsabilidade e encontre o equilíbrio entre seus direitos e deveres no sistema de EAD do qual faz parte. (Ibidem).

Para que esses fundamentos sejam estabelecidos, é preciso que haja uma interlocução constante entre aprendiz e tutor através do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) não podendo faltar o diálogo no processo ensino-aprendizagem. Esta comunicação se dá numa via de mão dupla entre as partes e o conhecimento é construído de forma participativa e ativa. (Idem, 2009)

É interessante usar uma linguagem clara e cuidadosa, é fundamental para comunicar ideias, motivar e criar um clima de confiança entre os alunos em EAD. Algumas expressões como “Muito bem”, “Parabéns”, “Gostei muito” indicam a valorização do outro. Procurar conhecer os alunos, identificando as suas dificuldades e habilidades, torna-se essencial no desenvolvimento da afetividade. (SANTANA et al, 2013).

Enfim, tudo o que foi apontado neste tópico indica o quanto é primordial a dialogicidade, a interação e a cooperação promovendo a aprendizagem a distância. A afetividade na EAD deve ser praticada pelo tutor com o objetivo de motivar o educando na busca pelo conhecimento. Veremos a seguir, algumas atribuições do docente na educação a distância.

6 O PAPEL DO DOCENTE NA EAD

Inicialmente pode-se afirmar que na EAD, o docente tem papel vital na comunicação educativa que se fundamenta no desenvolvimento do ensino e aprendizagem a distância, pois ele auxilia o aluno na formulação de problemas, produção de interrogações e incentivo a formação de equipes de estudo. (MARTIN-BARBERO, 1997 apud HACK, 2014).

Hack (2014), em uma de suas pesquisas, apontou que uma das características essenciais do docente que pretende promover a mediação do conhecimento a distância é o de trabalhar para que o ambiente onde o aluno interaja seja motivador e acolhedor, e onde a prática tutorial esteja ancorada na colaboração e na cooperação.

Percebe-se que o aluno da EAD, está em um ambiente virtual, diante de equipamentos tecnológicos, e assim realiza tarefas, e tem uma relação distante fisicamente com seu professor/tutor. Um tutor eficaz poderá criar um ambiente afetuoso, caloroso e ser amigo do seu aluno. Segundo Hack (2010) o docente/tutor tem a função de auxiliar no processo educativo ao instruir sobre o conteúdo, estimular a aprendizagem, reunir informações sobre os alunos com o propósito de manter e ampliar a motivação.

Um estudo acadêmico (idem, 2009) sobre a prática tutorial na educação superior a distância pontuou ações no processo de ensino e aprendizagem: Primeiramente, usar criticamente os ambientes virtuais de ensino e aprendizagem para se evitar o controle exagerado das atividades acadêmicas do aluno, ou seja, o tutor deve ser apenas o orientador na construção do conhecimento. Outra ação é aprender a mensurar e analisar as participações de um aluno nas atividades on-line (fóruns, salas de bate-papo, e-mails), e assim verificar, com medidas claras, como o aluno tem construído o conhecimento, e não apenas reproduzido de conteúdos. E por fim, gerenciar o tempo e as atividades do dia-a-dia visando coordenar as interações e conseguir um relacionamento mais afetivo e acentuado com o aluno através das ferramentas comunicacionais.

Assim ressalta-se que, diante das afirmações vistas, o papel do docente/tutor a distância representa um dos principais pilares da aprendizagem na educação a distância, seguindo os princípios da comunicação, autonomia e mediação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme destacado na introdução, o presente artigo analisou a influência da afetividade no processo comunicacional dialógico no ambiente virtual de ensino e aprendizagem. Destacou-se a importância da interação no processo de construção do conhecimento. Foram demonstradas alternativas e ações afetivas neste ambiente virtual, mediados por recursos tecnológicos, com o objetivo de cooperação entre os interlocutores.

Constatou-se que o afetivo dinamiza as interações, as trocas e os resultados, facilitando a dialogicidade na comunicação virtual, promovendo motivação para aprendizagem, conseqüentemente diminuindo a evasão. Foram identificados fundamentos afetivos necessários para se estabelecer a dialogicidade na comunicação educativa em processos de ensino e aprendizagem a distância.

Foi possível refletir sobre a importância do docente na interação virtual social na aprendizagem e no desenvolvimento do ser humano, visto como gerador de situações-problemas, estimulador de interrogações, articulador de equipes de trabalho e sistematizador de experiências, não apenas transferidor de conteúdos pelas mídias.

Concluimos que, o parâmetro humano poderá definir uma dinâmica de comunicação dialógica na EAD, onde o discente se sentirá envolvido no sistema educacional. A partir de todos os aspectos pontuados, fica patente a importância do processo comunicacional dialógico afetivo na construção do conhecimento na modalidade à distância.

É relevante destacar que tanto as mídias, recursos tecnológicos e o próprio ser humano estão em constantes transformações, assim é imperativo novas pesquisas e estudos que acompanhem as mudanças ocorridas no mundo virtual e humano.

VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENT: Affective dialogic communication

ABSTRACT

This paper analyzes the influence of affection in the communication dialogical process in the virtual environment of teaching and learning. Such an analysis is necessary due to the isolation to which it subjects the students of distance education, resulting in a lack of motivation, and consequently, the avoidance of it. The purpose of this study is to demonstrate alternatives that promote interactivity in teacher-student and student-student relationships. Such an approach is due to the fact that interactivity be the basis of the educational process in distance education. This task will be accomplished by literature review. The analysis showed the importance of teacher / tutor in enhancing the communication process in order to establish an affective relationship of dialogue that encourages the student in the construction of knowledge and its permanence until the end of the course. The study highlighted emotional foundations needed to establish dialogicity in educational communication in teaching and learning at a distance.

Keywords: Affection. Dialogic. Communication. Distance Education. Virtual Environment.

REFERÊNCIAS

- CABARDO, P.; QUEVEDO, S. ULBRICHT, V. R. **Estudo Comparativo das Plataformas de ensino-aprendizagem.** Florianópolis (SC), 2010. Disponível em <<http://eco.imooc.uab.pt/elgg/file/download/39902>>. Acesso em: 27 out. 2015.
- Censo EaD.br:** relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2013. Curitiba: Ibpex, 2014. Disponível em <[2013http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO_EAD_2013_PORTUGUES.pdf](http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO_EAD_2013_PORTUGUES.pdf)>. Acesso em 10 out.2015.
- DORJÓ, D. S. **Relações afetivas:** reais possibilidades na Educação à Distância. Periódico Texto Livre: linguagem e tecnologia. UNITINS - Tocantins – 2011. Disponível em <<http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/104>>. Acesso em 16 out. 2015.
- FAVERO, R. V. M. **Dialogar ou evadir: Eis a questão!** Um estudo sobre a permanência e a evasão na Educação a Distância. Rio Grande do Sul. 2006. Porto

Alegre: UFRGS, 2006. 169 p. Dissertação de Mestrado. Disponível em <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14846/000669958.pdf?sequence=1>> . Acesso em 25 set. 2015.

HACK, J. R. **1º período : introdução à educação a distância**. Florianópolis : UFSC/CCE/DLLE, 2014. Disponível em <http://www.hack.cce.prof.ufsc.br/wp-content/uploads/2011/04/IntroEAD_WEB.pdf>. Acesso em 29 set. 2015.

_____. **Gestão da Educação a Distância**. Centro Universitário Leonardo da Vinci – Indaial: Grupo UNIASSELVI , 2009. Disponível em <http://www.hack.cce.prof.ufsc.br/wp-content/uploads/2013/06/Livro_Gestao_EaD.pdf>. Acesso em 10 out, 2015.

_____. **Afetividade em processos comunicacionais de tutoria no ensino superior a distância**. 2010. Disponível em <<http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/handle/123456789/982>>. Acesso em 16 out. 2015.

_____. **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. Disponível em <<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/viewFile/2553/1822>>. Acesso em 3 Nov, 2015.

LEMOS, A. et al. **Educação a Distância no contexto brasileiro: algumas experiências da UFBA - Salvador**: ISP/UFBA, 2005. Disponível em <<http://www.proged.ufba.br/ead/EADnaUFBA.pdf>> Acesso em 25 set. 2015.

MORAN, J. M. **A Educação que desejamos: Novos desafios e como chegar lá**. 2 ed. Campinas. Papirus, 2007.

MOORE, M. ; KEARSLEY,G. **Educação a Distância Uma Visão integrada**. 2 ed. São Paulo, 2007.

_____. **Educação a Distância: Sistemas de aprendizagem on line**. 3 ed. São Paulo, 2013.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro. Paz e terra, 42 ed. 2005.

PEREIRA, C. M. et al. **Guia Didático para Tutores**. Organização e prática pedagógica em cursos a distância na Universidade Federal de Lavras. Lavras, 2014.

PIAGET, J. **Seis estudos de psicologia**. 24 ed. Rio de Janeiro, 1999.

PRETTO, N. L.; PICANÇO, A. A. **Reflexões sobre EAD: concepções de educação** Salvador 2005. Disponível em < <http://www.proged.ufba.br/ead/EAD%2031-56.pdf>>. Acesso em 25 set. 2015.

RABELLO, C. R. L. **Aprendizagem na educação a distância: Dificuldades dos discentes de licenciatura em ciências biológicas na modalidade semipresencial /** Rio de Janeiro: UFRJ / Núcleo de Tecnologia Educacional para a Saúde, 2007, pg. 22-

34. Disponível em < <https://sites.google.com/site/geacufrjpublico/textos-basicos/educacao-a-distancia-conceito-e-caracteristicas>>. Acesso em: 15 out. 2015.

SANTANA, R.; GONÇALVES, R. R.; CARVALHO, S. C. F. de, LOPES, S. F.; ROCHA, S. de S.; CARMO, S. M.; Do & BLOIS, S. de S.; **Manual do Tutor: Curso de Atualização em Tecnologia Educacional na Disciplina O Tutor na EAD**, 2013.

SILVA, M. G. M. ET al. **Guia do Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle** Disponível em:< http://etechoracio.com.br/moodle/file.php/1/guia_moodle_1.pdf>. Acesso em 27 out. 2015.

SILVA, C. G.; FIGUEIREDO, V. F. **Ambiente virtual de aprendizagem: comunicação, interação e afetividade na EAD**. 2012. Disponível em <<http://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead/article/viewFile/3254/2229>>. Acesso em 05 out. 2015.

SARAIVA, L. M.; PERNIGOTTI, J. M.; BARCIA, R. M.; LAPOLLI, E. M. **Psicologia em Estudo**. Maringá, v. 11, n. 3, p. 483-491, set./dez. 2006.

VALENTE, J. A. **Formação de educadores para o uso da informática na escola**. Campinas: UNICAMP/NIED, 2003.