

**ISSN 2238-9113****ÁREA TEMÁTICA:** (marque uma das opções)

- COMUNICAÇÃO
- CULTURA
- DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- EDUCAÇÃO
- MEIO AMBIENTE
- SAÚDE
- TRABALHO
- TECNOLOGIA

### **Conflitos e Soluções na educação online: o tutor como mediador no ambiente virtual**

**Fernanda Bassani (nandabassani@hotmail.com)****Daianne Mirelli De Oliveira (daianne@nutead.org)****Maria Luzia Fernandes Bertholino Dos Santos (mluzia@gmail.com)**

RESUMO – O objetivo deste trabalho é trazer à tona os conflitos mais frequentes que ocorrem nos cursos a distância, (entre alunos e alunos, alunos e tutores, alunos e professores formadores, e outros) sejam eles nos cursos de graduação, pós-graduação e cursos de formação continuada no ambiente virtual. Este tema foi proposto para discussão no formato de atividade – Fórum, em uma das Unidades no Curso de Extensão “Tutoria na Prática”, promovido pelo Núcleo de Tecnologia e Educação Aberta e a Distância – NUTEAD, nos meses de abril a junho de 2015. Foram 81 cursistas divididos em três turmas que realizaram a discussão acerca do tema durante três semanas. Na primeira semana foi solicitado que os mesmos evidenciassem conflitos conhecidos e/ou presenciados por eles; na segunda semana foram elencadas possíveis soluções e/ou ações que contribuíssem para amenizar os problemas; na terceira semana foram analisadas as práticas aplicadas para solucionar os conflitos e perceber se foram as mais indicadas. Proporcionar este debate para futuros tutores se faz necessário uma vez que é preciso conhecer também as dificuldades vivenciadas por este profissional da educação. Ele que atua através dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem e por vezes acaba assumindo o papel do professor, levando consigo a responsabilidade de atender, motivar, ser o elo entre o curso e os alunos e ainda solucionar conflitos. Segundo Rodrigues, Schmidt e Marinho (2011), compete ao tutor a função resolver os ruídos de comunicação e os problemas que surgem no decorrer do processo de ensino, sendo assim o mediador dos possíveis conflitos durante esse processo.

**PALAVRAS-CHAVE** – Tutoria. Conflitos e Soluções. Educação a Distância.

### **Introdução**

Cursos na modalidade a distância estão ganhando cada vez mais adeptos devido a algumas características “facilitadoras”, cito como principal a possibilidade de estudar

no momento mais adequado; entretanto o aluno precisa possuir disciplina, organização, foco, pro-atividade e bons conhecimentos de informática.

Oficialmente o conceito de Educação a distância no Brasil foi definido pelo Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005):

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Nos cursos a distância surge uma nova figura, até então desconhecida nos modelos presenciais: o tutor online. Este profissional atua através dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem e por vezes acaba assumindo o papel do professor, levando consigo a responsabilidade de atender, motivar, ser o elo entre o curso e os alunos e ainda solucionar conflitos.

Segundo Rodrigues, Schmidt e Marinho (2011, p.35):

Esse profissional assume a missão de articular todo o sistema de ensino aprendizagem - deve acompanhar, orientar, motivar e avaliar seus tutorados, estimulando a aprendizagem autônoma do aluno. Para isso utiliza-se de diversos recursos, como diálogos, confrontos, discussão de diferentes pontos de vista, aproveitando a diversidade e respeitando as formas próprias de o aluno se postar frente ao conhecimento.

Ainda segundo as autoras, compete ao tutor a função resolver os ruídos de comunicação e os problemas que surgem no decorrer do processo de ensino, sendo assim o mediador dos possíveis conflitos durante esse processo.

Chiavenato (2004) afirma que o conflito ocorre pela diferença de objetivos e interesses pessoais, e é parte inevitável da natureza humana; constitui o lado oposto da cooperação e da colaboração, a palavra conflito está ligada a desacordo, discórdia, etc.

Dessa forma, faz-se necessário que os tutores online, além das competências comuns, possuam habilidades específicas que saibam identificar e como agir quando se depara com situações delicadas. É preciso que esse profissional esteja preparado para as adversidades que possam ocorrer no desempenho de sua função.

## **Objetivos**

O objetivo geral foi trazer à tona os conflitos mais frequentes que ocorrem nos

curso à distância, sejam eles de graduação, pós-graduação, ou cursos de formação continuada.

Como objetivos específicos enfatizar a percepção por parte dos alunos sobre os conflitos no ensino presencial e a distância; e ainda fazer com que os cursistas se “vejam” como tutores e procurem solucionar os problemas elencados.

### **Referencial teórico-metodológico**

O papel do tutor desempenhado nos cursos a distância é de extrema importância, uma vez que é ele quem mais interage com o cursista. Muitos são os trabalhos que definem as principais funções do tutor seja ele presencial ou on-line, não cabe aqui definir a principal função, mas sim fazer uma reflexão de grande parte do trabalho deste profissional.

Segundo Moore e Kearsley (2007, p.147), são dois os desafios centrais no trabalho de tutoria:

- o tutor não sabe como os alunos reagem ao que lhes é dirigido, ou seja, a reação quanto ao material que foi preparado (vídeos, textos, imagens, etc.) pode ser diferente para cada indivíduo. Portanto, o desafio reside em conseguir decifrar as reações dos alunos aos diferentes comandos que lhes são dados;
- o conhecimento é conduzido por intermédio de uma tecnologia, ou seja, os tutores precisam descobrir as limitações e o potencial da tecnologia e as melhores técnicas para comunicação por meio dela.

Diante das funções descritas acima, cabe ressaltar uma função muito importante que só o tutor que é comprometido com o ensino-aprendizagem conhece a capacidade para entender as personalidades de seus alunos. Perceber isso através dos recursos que o ambiente virtual dispõe, é difícil, mas essencial.

Estar mais próximo dos seus alunos evita possíveis contratempos entre alunos e alunos, alunos e tutor, alunos e professor formador.

Desde sempre as relações interpessoais são mediadas por conflitos, sendo eles pacíficos ou não.

O conflito geralmente se inicia por um pequeno desentendimento que, dependendo da habilidade e flexibilidade na comunicação entre as partes que se desentenderam, pode vir ou não a se transformar numa controvérsia, que por sua vez desaguará no conflito, agora como franca disputa. Exemplo: A diz

algo para B rispivamente porque está assoberbado e tenso. B se ofende, mas não replica. Não ocorre a A pedir desculpas a B, que por sua vez não diz que está humilhado. B, irritado com a falta do pedido de desculpas, começa a boicotar A, que não entende o que está se passando, mas ao mesmo tempo acha que pode ser apenas impressão sua. Esse pequeno incidente vai provocando ressentimentos cada vez maiores em ambos os indivíduos, até desaguar em um esfriamento da comunicação entre A e B, podendo chegar a um rompimento definitivo (MUSZKAT, 2008, p. 29 e 30).

Mediar estas situações-problemas é um desafio que o tutor dos cursos a distância precisa saber contornar da melhor maneira possível.

## Resultados

A temática foi abordada na Unidade 4 do Curso de Extensão “Tutoria na Prática” e teve como atividade um Fórum como atividade e o mesmo foi subdividido em três subtemas: como primeiro tema foi solicitado que os cursistas evidenciassem conflitos conhecidos e/ou presenciados por eles; no segundo, foram elencadas possíveis soluções e/ou ações que contribuíssem para amenizar os problemas; no terceiro, foram analisadas as práticas aplicadas para solucionar os conflitos e perceber se foram as mais indicadas.

A participação dos cursistas foi bastante expressiva. Nos apontamentos que eles relataram foi possível perceber o conhecimento que os mesmos possuíam a respeito do tema, as soluções propostas e executadas por eles, e ainda praticamente todos os cursistas já haviam vivenciado uma situação de conflito seja em sala de aula presencial ou à distância.

No primeiro Fórum, foram 141 participações; no segundo foram 108; e no terceiro e último Fórum desta unidade foram 88 contribuições.

No quadro abaixo foram elencados pelos cursistas alguns dos conflitos conhecidos por eles e suas possíveis soluções:

**Quadro 1 – Análise sobre os conflitos no AVA**

<u>Nível</u>	<u>Origem do Conflito</u>	<u>Tipo do Conflito</u>	<u>Possíveis Estratégias</u>	<u>Canais de Comunicação</u>	<u>Lição Aprendida</u>
Individual ou em grupo	Falta de Comunicação	A falta de comunicação entre tutores e alunos é um fator desanimador. Pois os estudantes desmotivados acabam desistindo do	Uma das estratégias para reduzir esse quadro é a presença mais efetiva do tutor, que deve estar diariamente enviando mensagens para os cursistas, não demorando em dar o feedback.	AVA; E-mail; Fóruns; Telefone; Redes Sociais; Chats.	Essa tática faz com que o curso ocorra de maneira mais dinâmica e a aprendizagem aconteça baseada no diálogo, pois esta é a melhor solução para os problemas. Quando todos se comunicam, todos

		curso, apresentando assim um quadro de evasão.			aprendem coletivamente.
Individual ou grupo	Plágio em atividades	O plágio ocorre consciente ou inconscientemente quando se retira parte de obras sem a devida referência. Tutores e alunos entram em conflitos quando os estudantes recusam aceitar as recomendações de tutores	Uma das estratégias é a comunicação entre tutor e aluno para a correção do problema e conscientização dos estudantes, o diálogo é a base para tudo.	AVA; E-mail; Telefone.	A lição aprendida é que o plágio é crime. Obras e autores podem ser usados para enriquecimento de seu trabalho e não como cópia, pois cada indivíduo possui potencial para realizar excelentes produções por conta própria.
Atividade	Outra situação observada nesses Fóruns de dúvidas, alguns alunos usam para fazer piadas a cerca de dúvidas mais simples de colegas	Conflito latente	Nesse caso, cabe enviar mensagens aos alunos, orientando a cerca dos prazos, pois algumas vezes passam despercebidos. E quando são encontradas tarefas iguais, cabe também uma simples orientação, de que os únicos prejudicados serão os próprios alunos.	Fóruns; Mensagens.	Para o sucesso no processo de ensino deve haver dedicação de todos.

Fonte: Fórum de Debate.

A análise realizada pelos cursistas foi possível perceber que os mesmos estão cientes dos problemas enfrentados pelo tutor na EaD e que as partes envolvidas nos conflitos devem assumir o compromisso para resolver as pendências.

Ao tutor cabe criar uma atmosfera afetiva no ambiente virtual; deixar tudo muito claro e objetivo nos textos e nos feedback's; estar sempre presente e ser solícito ao aluno e conduzir seu alunos para que haja com autonomia.

### Considerações Finais

Um dos grandes benefícios em identificar, analisar e avaliar os conflitos é saber onde poderemos melhorar com as nossas práticas. É um tema bastante delicado, pois algumas vezes estamos em meio ao conflito e não sabemos ao certo como proceder. Ter o

entendimento da situação e saber como contornar o problema dinamiza o aprendizado sem torná-lo cansativo.

É importante também que o tutor que atua com alunos EaD saibam identificar os tipos de conflitos existentes e, que saibam a melhor maneira de solucioná-lo, se mantendo neutro, cordial e firme em sua posição.

## **APOIO**

Núcleo de Tecnologia e Educação Aberta e a Distância – NUTEAD.

## **Referências**

BRASIL. Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o artigo 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm)>. Acesso em: jul. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos na organização**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Editora Avercamp, 2005.

MILL, D. et al. **O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e a sua importância nesses processos**: Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/materiais/0000015328.pdf>>. Acesso em abr. 2015.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância - uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning. 2007.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos**. 2ª Ed. Ver. São Paulo: Summus, 2008.

RODRIGUES, C. A. F.; SCHIMIDT, L. M. **Introdução à Educação a Distância**. Ponta Grossa: UEPG/NUTEAD, 2010.