

GESTÃO DE CONFLITOS EM CURSOS A DISTÂNCIA

Juliana F. Azevedo¹, Telsuíta L Pereira Santos², Cleide Mirian Pereira³, Ludmila Amaral⁴

¹Universidade Federal de Lavras/CEAD, equipe.ped02@ead.ufla.br

²Universidade Federal de Lavras/CEAD, equipe.ped01@ead.ufla.br

³Universidade Federal de Lavras/CEAD, analista.ped@ead.ufla.br

⁴Universidade Federal de Lavras/CEAD, analista.ped02@ead.ufla.br

Resumo – Ao observar a marcante presença de conflitos nos AVAS dos cursos a distâncias oferecidos pelo CEAD/UFLA, a equipe pedagógica considerou pertinente intervir. O público-alvo escolhido foi constituído por tutores, pois estes interferem e interagem diretamente com maior número de pessoas envolvidas no processo ensino-aprendizagem nas salas de aula virtuais e nos polos de apoio presencial. Portanto, a equipe pedagógica criou, desenvolveu e mediou um curso de formação contínua, denominado “Gestão de conflitos em cursos a distância”, sobre o qual trata este trabalho. Contou com a participação de 119 tutores a distância e 36 tutores presenciais totalizando uma demanda de 155 tutores, no período de 23/10/2013 a 11/11/2013. O curso teve por objetivo proporcionar momentos de reflexão sobre o tema, conduzindo os tutores participantes à compreensão de possíveis formas de conflitos, à reflexão sobre pontos positivos e negativos, e sobre possibilidades de se tirar proveito de situações conflituosas. Concluímos ser indispensável a continuidade de trabalhos nesta direção, bem como o incentivo de reações cooperativas em situações conflituosas, buscando aproveitar o que houver de melhor em cada situação.

Palavras-chave: Formação continuada. Mediação. Comunicação. Afetividade.

Abstract – Observing the presence marked of conflicts on AVAS in the distances courses offered by CEAD/UFLA, the pedagogical staff considered it appropriate to intervene. The chosen audience consisted of tutors, as they interfere and interact directly with the largest number of people involved in the teaching-learning process in the virtual classrooms and polos present support. Therefore, the teaching staff has created, developed and brokered a continuous course of training called “Conflict management in the distance courses”, on which this work comes. With the participation of 119 distance tutors and 36 present tutors a total demand of 155 tutors in the period from 23/10/2013 to 11/11/2013. The course aimed to provide moments of reflection about the subject, leading tutors participants understanding of possible forms of conflicts, to reflect about strengths and weaknesses, and on possibilities to take advantage of conflict situations. We conclude that is essential the continuity of work in this direction as well as the encouragement of cooperative reactions in conflict situations, trying to enjoy what there is best in each situation.

Keywords: Continuing education. Mediation. Communication. Affectivity.

Introdução

Presenciamos conflitos nas mais diversas esferas de convívio, seja no trabalho, na família, na escola, nos grupos sociais, entre outros. Eles marcam presença também em nossa relação interior, ou seja, em nosso processo de aprendizagem. De acordo com o Manual do Curso de Capacitação de Lideranças Comunitárias em Direitos Humanos e Mediação de Conflitos:

O conflito é parte da condição humana: não é sempre bom ou sempre ruim. Mas todo conflito traz consigo a possibilidade de mudança e transformação, seja para duas pessoas, uma comunidade ou vários países. Se as mudanças serão para melhor ou para pior, isso dependerá naturalmente da forma como serão encarados os conflitos e, principalmente, de que modo serão resolvidos. (BRASIL, 2009, p. 125)

É necessário considerar as diversas formas como os envolvidos encaram os conflitos, e isto depende de fatores intrínsecos e extrínsecos como, por exemplo, a forma como a pessoa concebe o que está acontecendo a sua volta, a forma como foi educada para lidar com tais situações, com as pessoas e questões envolvidas e até mesmo o estado de espírito (o humor) das pessoas envolvidas diretamente.

Outro ponto importante para refletir é relacionado às reações das pessoas ao presenciarem ou se envolverem em uma situação de conflito. Segundo o Manual do Curso de Capacitação (BRASIL, 2009) as reações podem ser de evitação ou esquiva (seja por desesperança e passividade ou por aguardar o momento oportuno para o diálogo), de competição (por considerar que sempre deve haver um vencedor e um perdedor na situação), de compromisso (ganhar coisas em troca do que se perdeu) e de colaboração (sob uma lógica cooperativa). A reação ideal diante de um conflito seria a de colaboração, pois, sob esta vertente, não há preocupação em identificar um vencedor ou um perdedor. Reagindo cooperativamente a solução é encontrada de maneira que cada um pode ter alcançado 'vitórias' em determinados aspectos.

Tal premissa é defendida por Pimentel (2013) quando os conflitos são entendidos como confronto de ideias e que considerando o contexto da EaD, por exemplo, o tutor pode participar na interação com os cursistas verificando até que ponto a ideia de um cursista colabora com a ideia do outro.

Curso Gestão de Conflitos

Observamos a presença de alguns conflitos nos cursos a distâncias oferecidos pelo Centro de Educação a Distância da Universidade Federal de Lavras (CEAD/UFLA). Estes aconteciam na interação aluno x aluno, aluno x tutor, aluno x professor, tutor x professor, aluno x coordenação, entre outros. Junto a esta percepção surgiu a necessidade de intervenção para que os conflitos pudessem ser mediados e não interferissem negativamente na formação do aluno, tão pouco no desempenho das atividades docentes. Os conflitos aconteciam com maior frequência, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) entre os próprios colegas e entre aluno x tutor.

Pimentel (2013) afirma que o gerenciamento de conflitos ocorre por meio de diversas possibilidades de interação entre agentes da EaD, assim como por meio de ferramentas tecnológicas. Portanto, a equipe pedagógica do CEAD/UFLA considerou pertinente intervir junto aos tutores. Não por considerarmos serem estes os únicos envolvidos ou os responsáveis exclusivos pela mediação dos conflitos, mas por interferirem e interagirem diretamente com maior número de pessoas envolvidas no processo ensino-aprendizagem, podendo, portanto, se tornarem agentes desta mediação. Tal premissa é reforçada por Pimentel (2013) onde afirma que:

Estudos publicados a partir de investigações, análises e propostas pertinentes à EAD têm focado a questão do perfil do tutor on-line e apontando habilidades e competências necessárias para a sua atuação pedagógica. Porém, ainda é limitado o foco de “como” deve ser a formação que habilite o tutor como um verdadeiro elo entre os alunos e a instituição. (p. 50)

Dessa forma, visando a formação continuada do tutor, foi criado, desenvolvido e mediado pela equipe pedagógica do CEAD/UFLA um curso denominado “Gestão de conflitos em cursos a distância”. Essa ação foi embasada no Plano Anual de Capacitação Continuada (PACC) que promove ações para a formação inicial e continuada de agentes envolvidos nos cursos a distância do CEAD/UFLA. Contou com a participação de 119 tutores a distância e 36 tutores presenciais totalizando uma demanda de 155 tutores, no período de 23/10/2013 a 11/11/2013. Pelo número considerável de tutores dividimos as turmas em 4 salas de aula onde, a 'sala 1' foi composta por 46 tutores a distância do curso de Administração Pública; 'sala 2' com 39 tutores a distância dos cursos de Licenciatura em Pedagogia e Licenciatura em Filosofia; 'sala 3' contou com a participação de 36 tutores a distância dos cursos de Licenciatura em Letras/Português e Letras/Inglês. E a última, 'sala 4', teve a participação de 34 tutores, entre eles, tutores a distância do curso de especialização de Educação Ambiental e tutores presenciais das quatro licenciaturas oferecidas pelo CEAD/UFLA. Essas quatro salas de aula foram disponibilizadas por meio de um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) hospedado na plataforma Moodle¹. O curso não teve caráter obrigatório. Todos os tutores, presenciais e a distância, que estavam exercendo a tutoria no momento ou que frequentemente a exercem no CEAD/UFLA, foram convidados via correio eletrônico. Após inscrição dos interessados, que apresentavam disponibilidade para a realização do curso, foram encaminhadas, via e-mail, orientações para o primeiro acesso com dados de acesso e login no AVA.

O curso teve por objetivo proporcionar momentos de reflexão sobre o tema, conduzindo os tutores participantes à compreensão de algumas possíveis formas de conflitos, à reflexão sobre pontos positivos e negativos, e sobre possibilidades de se tirar proveito de situações conflituosas. Ao término do curso, os tutores que realizaram 75% das atividades estabelecidas receberam o certificado de

¹ No endereço: cursos.cead.ufla.br/ava

participação, com carga horária de 30 horas, emitido pela Pró-Reitoria de Extensão e Cultura da UFLA (PROEC/UFLA).

O curso foi dividido em quatro temáticas, a saber: “Gestão de conflitos”; “A comunicação em dois atos”; “Relações interpessoais e os conflitos” e “Afetividade em EaD”. Os tutores/cursistas, em suas salas de aula, foram mediados pelos colaboradores da Equipe Pedagógica, que os acompanhavam e conduziam no desenvolvimento das diversas atividades e nos debates dos fóruns. A seguir delinearemos os tópicos de acordo com o conteúdo e enfoque pedagógico que foram trabalhados durante o curso.

Temática 1 - “Gestão de Conflitos”

Para o desenvolvimento da primeira temática foi disponibilizado um texto para embasamento teórico das discussões, as quais foram mediadas pelas ferramentas “fórum” e “diário”. O objetivo das discussões iniciais, realizadas na ferramenta “fórum” foi conhecer e identificar causas, processos, situações e possíveis soluções de conflitos do ponto de vista administrativo.

No texto “Gestão de conflitos (administrativo)”² o 'conflito' é definido como sentimentos, atitudes, interesses antagônicos ou colidentes. Consideram sua conotação negativa, porém, muito útil para uma gestão eficaz, podendo levar à mudança e inovação para o contexto vivenciado. Ao ser mediado, o conflito pode trazer benefícios ao grupo envolvido. Isso implica em aceitar a sua existência para a resolução de possíveis problemas.

Os conflitos podem apresentar resultados funcionais ou disfuncionais. O primeiro significa apoiar os objetivos do grupo melhorando o desempenho, contribuindo para a qualidade das decisões, estimulando a criatividade e a inovação entre os membros do grupo. Já o segundo, traz prejuízos ao grupo como descontentamento ou quebra de laços, o que levaria a redução da eficiência e problemas de comunicação do grupo. Dessa forma, reforça-se que a existência de conflito permite a evolução da sociedade uma vez que, identificando e gerenciando o mesmo de maneira sensitiva, contribui para decisões justas e eficientes.

Na ferramenta “diário” os tutores/cursistas deveriam relatar situações de conflito por eles vivenciadas, seja como tutores ou como alunos, em cursos a distância, preferencialmente os que tivessem ocorrido dentro de um ambiente virtual. Caso não tivessem vivenciado nenhuma situação, tinham a liberdade de escrever o que pensavam a respeito do assunto até então. Foi disponibilizado um termo de autorização para que os relatos fossem analisados e publicados para fins acadêmicos. A segunda etapa da utilização dessa ferramenta consistia em ter um espaço disponibilizado para que os tutores/cursistas colocassem as suas impressões e o desenvolvimento pessoal ao longo do curso “Gestão de Conflito em cursos a distância”.

² Adaptado de material disponibilizado em curso oferecido pelo Instituto Politécnico de Ensino a Distância (IPED). Disponível em: www.iped.com.br

Proposta 1: Objetivando trazer para nossa realidade algumas situações vivenciadas por você, sobretudo na EaD, conte-nos sobre alguma experiência de conflito vivida em sala de aula online, se possível em cursos aqui da UFLA, ou qualquer outra situação de conflito a qual tenha vivenciado ou participado direta ou indiretamente.

Solicitamos, ainda, autorização para utilizar/divulgar sua história para fins acadêmicos e, em caso afirmativo, por favor, copie e cole o "Termo de autorização", abaixo do seu relato. Os nomes de todos os envolvidos serão mantidos em sigilo. Agradecemos.

Termo de autorização:

Autorizo a utilização e divulgação deste relato de experiência para fins didáticos no II Curso de Capacitação Continuada para Tutores – CFCT II, ou outro, promovido pelo CEAD/UFLA bem como em pesquisas desenvolvidas com os mesmos fins.

Nome:

Proposta 2: Agora, continue utilizando este diário para anotações sobre suas impressões e seu desenvolvimento neste curso. A ideia é a de um 'diário' mesmo e apenas você e o seu 'tutor' terão acesso. 😊

Explore esta ferramenta! No nosso dia a dia ela poderá ser muito útil para conhecermos nossos cursistas!!

Figura 1 – Enunciado da Atividade 1.2

Esta etapa foi útil para que a Equipe Pedagógica pudesse acompanhar a evolução individual, os sentimentos, as sensações, as dúvidas e os efeitos do curso, tendo em vista ser uma ferramenta de visualização 'particular', ou seja, apenas o próprio cursista e os mediadores têm acesso, permitindo maior liberdade de expressão por parte do cursista.

Temática 2 - “A comunicação em dois atos”

A segunda temática teve por objetivo refletir e discutir sobre a comunicação eficiente no AVA a partir da linguagem formal, cordial e polida. Foi enfatizada a expressão da individualidade e o aprendizado coletivo a partir desta, pois, apesar de sermos únicos, nos construímos e nos constituímos com o coletivo, sendo fundamental a consciência do respeito e a utilização da cordialidade.

Foram utilizadas as ferramentas “fórum” e “questionário”. Como embasamento teórico para o desenvolvimento desta temática foi utilizado o artigo “Linguagem e afetividade em EaD: questões interdisciplinares” (RIBEIRO, 2012). Neste, a autora defende que o uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) assumiu características inovadoras e que a linguagem utilizada pelos usuários destas tecnologias assumiu novas bases com o surgimento de novas relações entre ser humano x máquina e ser humano x ser humano. A comunicação na EaD tem um grande potencial em promover a construção de vínculo afetivo a partir de recursos comunicativos textuais e não-textuais, permitindo dessa forma, a transmissão de ideias, pensamentos, emoções e sentimentos.

A criação de laços afetivos pode ser responsável pela participação, produção e permanência no curso uma vez que o estado emocional influencia pensamentos,

ações e capacidade cognitiva. Pesquisa realizada por Martins, Santos, Frade e Serafim (2013), na mesma Instituição do desenvolvimento do curso aqui descrito, indica que a evasão acontece, em pequena porcentagem, devido aos problemas de relacionamento entre tutor e cursista. Consideramos ideal que não mais haja desistência por motivos de conflitos ou problemas de ordem interpessoal, por isto a ideia do desenvolvimento de cursos para refletirmos sobre estas questões.

Foi destacado no “fórum” o uso de recursos verbais e não verbais – emoticons, pequenas imagens, uso moderado da simpatia e o pensar sempre antes de responder, buscando dinamizar a comunicação mais eficaz na relação do tutor x cursista. Já o questionário foi composto por questões de múltipla escolha e dissertativas, buscando conduzir o tutor/cursista à reflexões sobre sua atuação em relação ao respeito, à prontidão e à cordialidade em seu tratamento, principalmente com os alunos.

Temática 3 - “Relações Interpessoais e os conflitos”

Nesta temática também foram utilizadas as ferramentas “fórum” e “questionário”. Foram disponibilizados os textos “Conflitos interorganizacionais em equipes que atuam na Educação a Distância” (SOARES et. al., 2012) e “Possibilidade de geração de conflitos em fórum on-line” (LIMA, 2012) para orientar as discussões. Esta temática teve por objetivo discutir valores e atitudes nas relações interpessoais, valorizando a individualidade do ser humano no convívio coletivo. Por meio do texto de Soares et. al (2012) foram relatadas algumas causas de conflitos, destacado por eles, ao pesquisarem a coordenação compartilhada realizada por uma Universidade Federal frente ao Projeto Aluno Integrado (PAI), do Ministério da Educação e Cultura (MEC) no período de 2010 e 2011. Dentre as causas foram salientadas a gestão e o planejamento do curso pesquisado, o ambiente virtual com algumas dificuldades com inscrição de alunos e relatórios gerenciais, a comunicação ou falta dela entre os agentes envolvidos do projeto, autonomia dos agentes envolvidos como tutores e a universidade e a confiança nas relações entre tutor e cursista.

Algumas possíveis soluções são levantadas pelos autores como: mensagens claras e objetivas permitindo uma aproximação das equipes, a capacitação inicial e continuada dos agentes envolvidos, comprometimento com o trabalho realizado e intervenções pontuais e objetivas.

O segundo texto desta temática (LIMA, 2012) buscou destacar fatores que contribuem para o surgimento de conflitos como, por exemplo, as diferenças de temperamento e comportamento, as questões de gênero, a necessidade de uma comunicação clara, objetiva e polida como forma de se evitar mal entendidos, conflitos ou gafes, a observação das regras de Netiqueta e ainda algumas questões intrínsecas e extrínsecas que podem gerar conflitos. Para Moore e Kearsley (2007) a quantidade e a qualidade dos diálogos entre professores, tutores e alunos são fatores determinantes do sucesso na EaD, tendo como objetivo a promoção da

autonomia de aprendizagem. As reflexões e discussões sobre a comunicação escrita e o *feedback* bem elaborado, conduziram à maior empatia por parte dos tutores/cursistas, pois, no fórum, expuseram suas dificuldades e a possibilidade de novas formas de agir a partir destas reflexões.

Temática 4 – Afetividade em EaD

A temática quatro objetivou focar a divisão de tarefas entre membros de uma equipe no sentido da alteridade, por meio do artigo “A importância da afetividade nas interações no contexto da EaD” de Bonatto, Martins, Ramos, Santos e Silva (2008). Buscou-se refletir sobre a importância da afetividade nas interações no contexto da EaD, a qual perpassa vários aspectos (cognitivos e afetivos) que muitas vezes não são facilmente percebidos. O ser humano, em suas relações, deve ser pensado e analisado de maneira global. A necessidade de pertencimento é uma característica inerente do ser humano. Desde os primórdios existe a necessidade de vínculo e de fazer parte de um grupo.

Um dos maiores desafios em EaD é fazer com que os sujeitos envolvidos nos processos educacionais sejam capazes de sentir que são importantes no processo de ensino-aprendizagem. Incorporar a afetividade no ambiente virtual pelo mediador da aprendizagem é um diferencial para que os cursistas sintam que fazem parte de um “grupo”, agindo como sujeitos atuantes que contribuem para o desenvolvimento de um processo coletivo.

Uma das ferramentas utilizada nesta temática consistiu em um “fórum” denominado o “Conflito na Prática”, com a seguinte proposta:

Caros(as) tutores(as)/cursistas,

Passaremos agora a uma atividade na qual pretendemos que vocês coloquem em prática o aprendizado deste curso.

Elaboramos um 'Fórum' e vocês serão divididos em grupo, sendo que em cada grupo, um de vocês deverá atuar na função de tutor e os demais como estudantes. Nele iremos simular uma situação de conflito e cada grupo só terá acesso ao seu tópico de discussão.

Cada um terá um papel já definido que será comunicado a vocês (aluno ou tutor).

O objetivo desta atividade é tentar vivenciar uma situação de conflito em um fórum de discussão online e, com base nos estudos propostos aqui, buscamos mediar esse conflito da melhor maneira possível.

Para dar início às discussões, leiam o arquivo intitulado "Descrição da situação problema", a fim de nos inserirmos no contexto do Fórum 4. Leiam com atenção.

Também disponibilizamos um documento, o qual define as funções e atribuições dos envolvidos em EaD do CEAD/UFLA, para seu conhecimento.

Bom trabalho pessoal!

Figura 2 – Enunciado da Atividade 4.1

Por meio de mensagem particular dentro do próprio AVA, os tutores/cursistas foram informados quanto a função que deveriam exercer dentro do “fórum”, ou seja, se atuariam como o cursista provocador do conflito, como colegas de turma que estavam sendo desafiados ou como tutor do grupo, buscando mediar o conflito. A situação conflituosa proposta foi baseada em uma situação real ocorrida em um dos cursos de graduação oferecido pelo CEAD/UFLA.

Outra ferramenta utilizada foi o segundo “Diário” do curso que complementava a proposta da atividade descrita no parágrafo anterior, com o seguinte enunciado:

Se você está com papel de 'aluno' no Fórum 4, deverá registrar neste diário qual seria o seu posicionamento como 'tutor' em cada proposição ou colocação dos colegas neste fórum. Queremos saber como você agiria na condição de tutor na situação que se desenrolou no seu grupo de trabalho, ok?

Faça quantas postagens e quantos comentários sentir vontade. Este espaço é todo seu!

Figura 3 – Enunciado do Diário 2

Como o enunciado claramente propõem, os tutores/cursistas que atuaram como alunos no “fórum” deveriam utilizar o espaço da ferramenta “Diário” para descrever como agiriam se fossem o tutor envolvido no conflito, quais seriam suas angústias, seus sentimentos, entre outras sensações e pensamentos que surgissem.

Algumas impressões

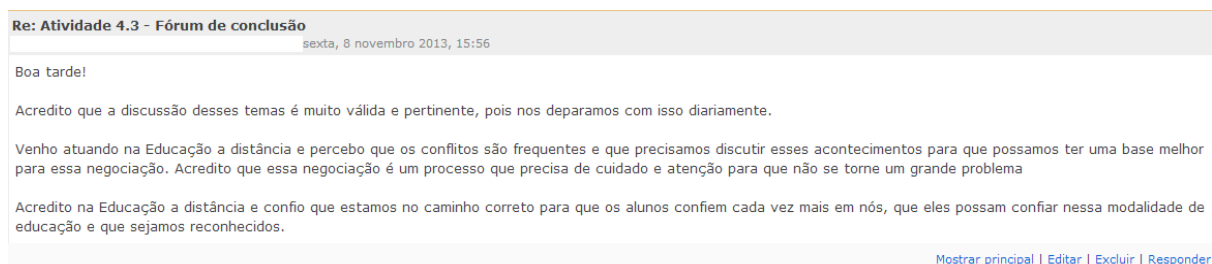
Diante do que foi trabalhado e discutido ao longo do curso, a última atividade 4.3 consistia em um fórum de conclusão com o seguinte enunciado:

A partir da atividade realizada no Fórum 4, faça um fechamento final colocando as suas impressões acerca das temáticas discutidas no curso e sua experiência prática vivenciada nessa atividade e no curso como um todo.

Solicitamos também que vocês nos sugiram temas para novos cursos de capacitação continuada, baseados em sua experiência em sala de aula online ou de acordo com alguma percepção no decorrer de sua atuação na tutoria na UFLA.

Figura 4 – Enunciado da Atividade 4.3

Dessa forma e pelo que foi vivenciado no Fórum da Atividade 4.1, recortamos algumas postagens desse fórum de conclusão para ilustrarmos o contexto de aprendizado vivenciado pelos tutores participantes ao longo do curso.



Re: Atividade 4.3 - Fórum de conclusão
sexta, 8 novembro 2013, 15:56

Boa tarde!

Acredito que a discussão desses temas é muito válida e pertinente, pois nos deparamos com isso diariamente.

Venho atuando na Educação a distância e percebo que os conflitos são frequentes e que precisamos discutir esses acontecimentos para que possamos ter uma base melhor para essa negociação. Acredito que essa negociação é um processo que precisa de cuidado e atenção para que não se torne um grande problema

Acredito na Educação a distância e confio que estamos no caminho correto para que os alunos confiem cada vez mais em nós, que eles possam confiar nessa modalidade de educação e que sejamos reconhecidos.

[Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Figura 5 – Postagem de uma tutora/cursista

Nesta postagem a tutora reforça a importância do curso em sua atuação e relata a vivência de conflitos como tutora a distância no curso de Administração Pública do CEAD/UFLA. Comenta, ainda, que acredita na educação a distância e no reconhecimento dessa modalidade, principalmente pelos alunos, e espera, dessa forma, que a relação de confiança aluno x tutora seja ainda maior, assim como o reconhecimento da sua condição de tutora. É o que Pallof e Pratt (2004) afirmam quando o tutor precisa assistir os alunos na correta avaliação de sua experiência de aprendizagem on-line aliviando sentimentos de isolamento que existe na educação a distância.

Re: Atividade 4.3 - Fórum de conclusão
por segunda, 11 novembro 2013, 18:47

Boa Tarde a todos!

A educação de hoje vem sendo renovada constantemente e vemos que os cursos em EaD estão a cada dia conquistando mais adeptos para este novo e moderno sistema de ensino. Gostaria de aproveitar o espaço para agradecer e elogiar a UFLA e sugerir mais **capacitações na área de EaD como (ferramentas T.I, design instrucional para EaD entre outros)**, pois Cursos de capacitação são de extrema importância para a aquisição de conhecimento e qualidade profissional para docentes e discentes. Esta capacitação foi de extrema importância, pois na minha concepção a palavra **CONFLITO** era levado para o lado negativo ou que de certa forma teríamos que evitar, mas ao contrário estes conflitos fazem a cada pessoa (seja ela tutor ou aluno) compartilhar estes novos conhecimentos e aprender outros.

Outro fator de grande avalia foi a questão da **AFETIVIDADE**, com a falta de contato físico vimos que há diversas alternativas para que a comunicação afetiva se torna mais próxima. Sendo assim o Tutor/professor tem como ferramentas de mediação de conhecimento uma linguagem clara e objetiva, buscando além de passar informações procurar de forma individual as aspirações, de cada um dos docentes em busca de uma realização profissional.

Um Abraço.
Att.

[Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Figura 6 – Postagem de um tutor/cursista

Nesta postagem identifica-se o agradecimento do tutor/cursista pelo curso, reconhecendo que sua realização foi de extrema importância, pois, compreendeu o sentido positivo da palavra conflito. Salienta ainda a importância da participação em cursos para a formação contínua de tutores, além de destacar a necessidade da afetividade como alternativa na falta do contato presencial.

Re: Atividade 4.3 - Fórum de conclusão
por segunda, 11 novembro 2013, 07:27

Olá!!

Bom dia a todos!!!

Este curso foi muito importante para minha formação enquanto tutora.

Nas atividades desenvolvidas no decorrer do curso, percebi o quanto conflitos mal administrados podem ocasionar situações problemas relevantes e graves, como exemplo de uma das consequências mais graves a evasão de alunos do curso modalidade a distância.

Nesta perspectiva, vejo o tutor, como um mediador no processo de ensino aprendizagem, e como mediador de conflitos dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem.

É relevante ressaltar também que, nosso comportamento enquanto tutores, nossa forma de organizamos as ideias e as expomos pode ser um foco de conflito, por isso o tutor deve ser sempre afetivo, deve expor suas ideias de forma clara, objetiva e racional, usando a "netiqueta" como regra básica de convivência e sendo atencioso com as dúvidas dos alunos.

Penso que um próximo tema de capacitação possa ser a questão ligada a aplicação das normas técnicas nos trabalhos acadêmicos na modalidade Ead (ABNT e Manual da UFLA), faço a sugestão porque muitos alunos/cursistas se recusam a realizarem as atividades dentro das normas, o que acaba gerando conflitos na hora da correção e do retorno do tutor sobre a atividade realizada, é só uma sugestão ...

Agradeço a todos pela oportunidade!!!
Abraço!!!
Até a próxima ...

[Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Figura 7 – Postagem de uma tutora/cursista

Neste depoimento a tutora/cursista destaca a importante função de mediador(a), pois ao atuar diretamente junto aos estudantes o(a) tutor(a) pode auxiliar na diminuição da evasão nos cursos EaD, conforme descrito em Martins et. al. (2013).

Considerações finais

A prática com o curso “Gestão de Conflitos em cursos a distância” demonstrou a importância de ações direcionadas na formação continuada de tutores que atuam nos cursos a distância oferecidos pelo CEAD/UFLA. O incentivo de reações cooperativas em situações conflituosas permite aproveitar o que há de melhor em cada situação, onde se verificou a importância deste curso nas falas dos tutores participantes.

Percebeu-se ao longo do curso grande troca de experiências entre todos os participantes, inclusive os membros da equipe pedagógica que atuaram como mediadores nas quatro salas de aula. Foram vários os momentos de reflexão desde as trocas de mensagens nos fóruns de discussão, as impressões nos diários e a discussão final no último fórum do curso - o conflito na prática. Este permitiu aprofundar os conceitos trabalhados no curso onde os tutores assumiram papéis diferentes, aperfeiçoando assim a empatia – palavra de ordem nas relações interpessoais.

Na primeira temática trabalhada (Gestão de Conflitos) as discussões giraram em torno da identificação do surgimento do conflito dentro do AVA, concluindo que, apesar da conotação geralmente negativa dada ao assunto, de acordo com sua gestão é possível alcançar resultados funcionais. Esta etapa da reflexão (e escrita) permitiu também à Equipe Pedagógica, por meio dos mediadores das salas, tomar conhecimento de sentimentos, sensações e dúvidas dos tutores/cursistas, por meio da ferramenta 'Diário'.

A segunda temática (A comunicação em dois atos) enfatizou a importância da comunicação no AVA, compreendendo a necessidade de se utilizar uma linguagem formal, cordial e polida. Nas discussões, os tutores/cursistas concluíram que é possível construir vínculos afetivos, demonstrar sentimentos e sensações por meio da escrita, e que esta comunicação pode ser parcialmente responsável pela participação mais (ou menos) efetiva dos alunos na disciplina.

Já a partir das discussões da temática três (Relações Interpessoais e Conflitos) os tutores/cursistas demonstraram terem despertado maior interesse na valorização da individualidade de cada aluno no convívio coletivo. Foram enfatizadas questões de temperamento, gênero e principalmente de comportamento, pois fatores intrínsecos e extrínsecos afetam diariamente o comportamento humano. Mantendo uma boa relação interpessoal com os envolvidos no curso em que atua, o tutor terá melhores condições de mediar conflitos que possam surgir e elaborar *feedbacks* motivadores.

Na última temática (Afetividade em EaD) ao participarem de um fórum como alunos envolvidos em um conflito, os tutores/cursistas puderam reforçar a importância de se incorporar a afetividade no AVA. Todas as conclusões aqui mencionadas puderam ser tiradas a partir da análise das participações dos tutores/cursistas nas salas de aula do curso.

Executar essa formação com os tutores do CEAD/UFLA permitiu compreender as visões diferenciadas de conflito nas diversas esferas em cursos a distância. Conflitos que podem ser minimizados e até evitados de acordo com a postura do tutor em sala de aula. Os tutores participantes compreenderam que uma discussão pode ser produtiva quando as partes envolvidas almejam aprendizados e a reconstrução de novos conceitos. As impressões nos diários apresentaram as sensações, experiências, depoimentos dos tutores-cursistas que permitiu compreender a realidade da tutoria a distância. Os tutores são figuras centrais na mediação do conflito no processo ensino-aprendizagem que estimulados e capacitados continuamente contribuem significativamente para o sucesso do curso. Portanto, ofertar novas edições deste curso, com possíveis atualizações, torna-se necessário para a formação contínua de tutores, principalmente para envolver todos aqueles atuantes nos cursos de graduação a distância, para que os mesmos reafirmem seus papéis no processo ensino-aprendizagem a partir da motivação e estímulo na formação contínua, tendo em vista que há certa rotatividade destes, além de fatores múltiplos que impediram a participação em sua totalidade nesta edição. As futuras ações estão sendo planejadas e adaptadas ao contexto das graduações, verificando as próximas demandas de tutores, suas especificidades e experiências já vivenciadas no processo de tutoria a distância.

REFERÊNCIAS

- BONATTO, B. D.; MARTINS, R. X.; RAMOS, L.; SANTOS, G. C.; SILVA, W. W. E. A **Importância da Afetividade nas Interações no Contexto da EaD**. 2008. Disponível em: <http://www.educacaoadistancia.blog.br/arquivos/A_Importancia_da_Afetividade_nas_Interacoes_no_Contexto_da_EAD.pdf> Acesso em: 10 Set 2013.
- BRASIL. **Curso de Capacitação de Lideranças Comunitárias em Direitos Humanos e Mediação de Conflitos**. São Paulo: Instituto de Tecnologia Social. Secretaria Especial de Direitos Humanos. 2009. 222 p.
- LIMA, M. A. A. **Possibilidade de Geração de Conflito em Fóruns Online**. Revista EDaPECI. Ano IV. v. 10. nº 10. abril 2012. p. 59-74

MARTINS, R. X; SANTOS, T. L. P; FRADE, E. G; SERAFIM, L. B. **Por que eles desistem? Estudo sobre a evasão em cursos de licenciatura a distância.** X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância – ESUD 2013.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada –** Edição especial ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PALLOF, R; PRATT, K. **O aluno virtual.** Porto Alegre; Artmed, 2004.

PIMENTEL, F. S. C. **Interação on-line – uma desafio da tutoria:** educação a distância e educação on-line 1. Maceió: EDUFAL, 2013. 116 p

RIBEIRO, S. R. O. **Linguagem e Afetividade em EAD:** Questões Interdisciplinares. Cadernos do Congresso Nacional de Linguística e Filologia(CNLF). vol. XVI. nº 04. t. 1 – Anais do XVI CNLF. agosto 2012. p.792-804

SOARES, A. P; NAKAYAMA, M. K; KLERING, L. R; ASAMBUJA, R. S; PACHECO, A. S. V; RISSI, M. **Conflitos interorganizacionais em equipes que atuam com Educação a Distância (EAD).** Revista Novas Tecnologias na Educação. v. 10. nº 03. dez 2012. p. 01-10