

O OLHAR DOCENTE SOBRE O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL DA UNIASSELVI

The teacher view on the learning process in distance education of the social service course at Uniasselvi

Vera Lúcia Hoffmann Pieritz¹

Cristiana Montibeller¹

Resumo: O principal objetivo deste artigo é expor as percepções, sentidos e significados que os professores e os tutores internos atribuem ao processo de ensino-aprendizagem na educação à distância em Serviço Social. O resultado da pesquisa de campo realizada com o corpo docente do curso do NEAD–UNIASSELVI demonstra o pensar dos profissionais sobre o processo de profissionalização dos discentes. Conforme relato, constatou-se aspectos significativos que os professores e os tutores internos atribuem ao processo de ensino-aprendizagem na educação a distância, tais como o sentido de trabalhar numa instituição de Ensino Superior na modalidade à distância, a satisfação em trabalhar na UNIASSELVI, principais ferramentas e recursos pedagógicos utilizados, sentimentos de prazer envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, principais preocupações e dificuldades, bem como responsabilidades enquanto corpo docente no Curso de Serviço Social. Um dos aspectos que chamou a atenção foram os relatos sobre a formação profissional dos acadêmicos, qualidade do material oferecido, qualidade do trabalho, relações interpessoais entre a equipe, ética, bem como a qualidade do ensino e ética profissional. Através da pesquisa, constatou-se que o assistente social no sistema educacional no Ensino Superior na modalidade à distância possui responsabilidades diversas, seu pensar e sua atitude prática situam-se numa perspectiva de análise, estudo, assimilação, transmissão, reflexão, crítica, pesquisa, envolvimento e participação socioeducacional no sentido da construção e reconstrução do conhecimento que interferirá significativamente na formação de outros, neste caso, os acadêmicos de Serviço Social.

Palavras-chave: Serviço Social. Educação a distância. Ensino-aprendizagem. Corpo docente. Corpo discente. Assistente social.

Abstract: The main purpose of this article is to expose the perceptions, senses and meanings that teachers and home tutors attach to the learning process in distance education in social work. The result of conducted with faculty fieldwork travel ADEN - UNIASSELVI demonstrates the thinking of professionals about the process of professionalization of the students. As reported, there was significant aspects that teachers and home tutors attach to the learning process in distance education, such as the sense of working in a higher education institution in the distance, the satisfaction of working at Uniasselvi, main tools and teaching resources used, feelings of pleasure involved in the teaching-learning process, major concerns and difficulties and responsibilities as faculty in the Course of Social Service. One aspect that caught the attention were the reports on vocational training of academics, quality of the offered material, quality of work, interpersonal relationships between the staff, ethics as well as the quality of education and professional ethics. Through research, it was found that the social worker in the educational system in higher education distance has several responsibilities, his thinking and his practical attitude lies in a perspective of analysis, study, absorption, transmission, reflection, criticism, research, involvement and social and educational participation towards the construction and reconstruction of knowledge that significantly interfere with the formation of other, in this case the students of Social Work.

Keywords: Social Service. Distance education. Teaching and learning. Teachers. Students. Social worker.

Introdução

Este artigo tem por objetivo apresentar o resultado da pesquisa de campo realizada com os professores e tutores internos, todos assistentes sociais do Curso de Bacharelado em Serviço

¹ Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI. Rodovia BR-470 - Km 71 - nº 1.040 – Bairro Benedito – Caixa Postal 191 – 89130-000 – Indaial/SC Fone (47) 3281-9000 – Fax (47) 3281-9090 – Site: www.uniasselvi.com.br

Social do Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI. O principal objetivo é expor as percepções, sentidos e significados que estes atores pedagógicos atribuem ao processo de ensino-aprendizagem na educação a distância, identificando os elementos indicadores das representações sociais sobre o processo de ensino-aprendizagem à distância.

A abordagem qualitativa de organização de dados foi utilizada como técnica de análise e investigação, para apurar as informações fornecidas pelo profissional pesquisado. A pesquisa priorizou possíveis análises e reflexões sobre as percepções, sentidos e significados do processo de ensino-aprendizagem na modalidade EAD, segundo a visão dos que constroem o saber com os acadêmicos.

Objetivos propostos

Teve-se por objetivo geral conhecer as percepções, sentidos e significados que os professores e tutores internos atribuem ao processo de ensino-aprendizagem na educação a distância, identificando elementos e indicadores das representações sociais sobre o processo de ensino-aprendizagem à distância.

De tal modo que os objetivos específicos pautaram-se em: a) perceber se o professor e tutor interno sentem satisfação em trabalhar na UNIASSELVI, no sentido de compreender seus sentimentos e sua motivação laboral e por que optaram pelo magistério superior na modalidade EAD; b) identificar que significados sociais são atribuídos à atividade docente e tutor na EAD, se os alunos os valorizam ou não, e como o fazem; c) desvelar e compreender suas principais preocupações, dificuldades, desafios ou desprazeres enfrentados; e, d) identificar os principais sentimentos e percepções envolvidos no processo de ensino-aprendizagem.

Referencial teórico

O estudo das percepções, sentidos e significados, bem como as motivações dos atores pedagógicos no processo de ensino-aprendizagem na EAD, são de extrema importância, pois trazem à tona fatores que podem ser identificados, analisados, compreendidos, discutidos e revisitados.

Cada pessoa, profissional ou docente adquire, seleciona, organiza e interpreta suas impressões sensoriais de uma forma diferenciada e única, constituídas através de sua percepção e visão de mundo, que proporcionam diversos significados ao seu meio. Assim, pelos sentidos o indivíduo obtém e codifica diversas informações, dando valor, importância e significado àquilo que acredita e considera importante.

Estudos sobre a compreensão dos saberes docentes e sua dinâmica no cotidiano do trabalho educativo têm demonstrado que os professores não apenas reproduzem e aplicam conhecimentos, mas instituem e legitimam em suas práticas sociais e simbólicas uma cultura docente, interpretando, compreendendo e ressignificando suas experiências. Compreende-se que o eixo central da formação docente é a mudança, e que ser professor não é uma etapa, e sim um processo contínuo e permanente de aprendizagem. Essa constatação nos leva a afirmar que os significados que os professores atribuem ao processo de aprendizagem docente em suas trajetórias de formação e atuação deve se tornar um campo temático de estudo, assumindo relevância nas investigações direcionadas à formação docente, bem como às representações sociais (SOARES, 2010, p. 2).

As motivações e as razões da natureza do trabalho docente, sejam do assistente social ou

de outro profissional que atue na EAD, sua importância enquanto pessoa, profissional e professor na formação de outros profissionais para o exercício da prática profissional, também fazem muita diferença no processo de ensino-aprendizagem. Simultaneamente à interação, influenciam o outro na busca de uma proposta educativa que não ocorre ao acaso ou sem finalidade.

Considerando que uma proposta educacional não ocorre num vazio, ou seja, que ela está sempre inserida num contexto social e depende, para sua efetivação, da forma de pensar, das atitudes e objetivos dos que ensinam, compreendemos que ela sofre influências das pessoas que se encontram diretamente envolvidas na sua efetivação, no caso, os professores (IANUSKIEWTZ, 2010, p. 16).

Vale ressaltar que a representação social deve ser estudada articulando elementos afetivos, mentais e sociais, e integrando, ao lado da cognição, da linguagem e da comunicação, bem como as relações sociais que afetam as representações e a realidade material, social e ideal (ARRUDA, 2002). Desse modo, o conceito de representação social tem aparecido com grande frequência em diversos trabalhos de pesquisas, conseqüentemente o termo atravessa as ciências humanas e não é patrimônio de uma área em particular, tem origens na psicologia social e uma presença marcante na sociologia, bem como em outras áreas de conhecimento.

Procedimentos metodológicos

Primeiramente, deu-se início ao estudo bibliográfico e exploratório para melhor compreensão da temática, após realizou-se a pesquisa de campo, e para a coleta de dados foi utilizada a técnica de questionário, enviado por *e-mail*. Na sequência, foi aplicado o questionário para a obtenção das respostas, além de ser coletado destes o termo de consentimento.

A investigação, a análise e a interpretação dos dados coletados foram tratadas de forma descritiva e qualitativa, sendo abstraídas as informações necessárias para atender aos objetivos propostos, correlacionando à revisão de literatura do objeto em estudo. Após a análise foi feita a apresentação dos resultados através da elaboração do relatório final, bem como a elaboração deste artigo científico.

Com relação aos dados de identificação

Os dados coletados com os participantes da pesquisa forneceram elementos que permitiram traçar o perfil da amostra da pesquisa. A população da pesquisa ficou especificada como todos os professores e tutores internos da UNIASSELVI do Curso de Serviço Social, sendo ao todo 14 profissionais, mas só 12 profissionais se dispuseram a participar da pesquisa. Com relação ao sexo, todos os profissionais pesquisados são do sexo feminino, com idade entre 31 a 52 anos. Ressalva-se que dos 12 profissionais que atuam como professores e tutores internos, seis atuam em outras organizações/instituições e exercem a função de assistentes sociais.

Das 12 profissionais pesquisadas que atuam no ensino, uma fez o curso de Serviço Social na modalidade EAD na instituição, era aluna do curso e atualmente é tutora interna, de discente passou a ser colega de trabalho.

Satisfação e motivação na docência em EAD

A motivação é de suma importância, sendo necessário saber o que impulsiona o corpo docente e de tutores a desenvolver a sua atividade educacional, buscando pautá-la na relação

teoria e prática. “[...] é preciso descobrir o que motiva, o que incita o docente a realizá-la; em outras palavras, qual o sentido desta atividade para o professor” (BASSO, 1998, web).

O que incita, motiva o professor a realizar seu trabalho? Este motivo não é totalmente subjetivo (interesse, vocação, amor pelas crianças etc.), mas relacionado à necessidade real instigadora da ação do professor, captada por sua consciência e ligada às condições materiais ou objetivas em que a atividade se efetiva. Essas condições referem-se aos recursos físicos das escolas, aos materiais didáticos, à organização da escola em termos de planejamento, gestão e possibilidades de trocas de experiência, estudo coletivo; à duração da jornada de trabalho, ao tipo de contrato de trabalho, ao salário etc. (BASSO, 1998, web).

No que diz respeito às motivações a continuar atuando como docente ou tutor interno na modalidade EAD, enfatizaram que a instituição como um todo proporciona o prazer em prestar serviço de qualidade aos acadêmicos, a busca pelo conhecimento e o prazer de ensinar, o salário, na inclusão das pessoas no Ensino Superior, luta da categoria pelo reconhecimento da EAD, desafio, a paixão pelo curso e a formação de futuros colegas de profissão. “O que me motiva é estar formando acadêmicos em todo o Brasil que acreditam na profissão do Serviço Social, que lutam pelos direitos sociais.” (RP1); “O que mais me motiva a continuar lecionando é perceber e constatar que pessoas que nunca imaginavam se formar estão se formando no Ensino Superior, para muitos era um sonho quase impossível” (RP2); “O que me motiva também é a novidade, o novo, os desafios, sempre tem coisa diferente e nova para fazer via departamento, o trabalho não é repetitivo, tem muitas coisas, porém diversificadas, e isso eu gosto” (RP3).

As principais preocupações descritas pelos profissionais estão relacionadas com a qualidade da formação profissional dos acadêmicos, com a qualidade do material oferecido, do trabalho realizado, do curso, das relações interpessoais entre a equipe, ética; da formação continuada dos tutores externos; da orientação que os docentes, tutores internos e externos repassam aos acadêmicos, principalmente no campo de estágio, com a orientação e supervisão no campo de estágio; dentre outras preocupações, que também impulsionam e motivam os profissionais a buscarem o melhor de si em termos de qualidade.

Significados sociais da docência e da tutoria interna e suas representações

Sobre o sentido de trabalhar como professor ou tutor interno numa instituição de Ensino Superior, especificamente no curso de Serviço Social na modalidade EAD, os profissionais enfatizaram vários sentidos. “O sentido de trabalhar é compreender a relação do corpo docente e de tutores internos e externos com os alunos, entender suas dificuldades, desafios, preocupações, visto que no processo de ensino-aprendizagem os alunos também precisam ser motivados, estimulados, compreendidos em suas diferentes realidades cotidianas de vida e aprendizado.” (RP4); “O sentido está em trabalhar na qualificação de futuros colegas de profissão, proporcionando a eles conteúdos e informações que os possibilitem desenvolver as aptidões necessárias para ser um excelente assistente social.” (RP5); “Responsabilidade em atender ao aluno da forma que realmente deve ser, muito orgulho em poder atuar numa instituição e poder fazer mais, fazer acontecer.” (RP6); “Sentido de satisfação e orgulho, visto que no mês de março deste ano o curso foi reconhecido pelo MEC com nota 4.” (RP7). O sentido pessoal do trabalho realizado pelos atores pedagógicos na educação a distância (forma de pensar e sentir, suas crenças, atitudes e motivações, razões e objetivos), bem como o significado social da atividade docente, sua importância no desempenho da prática docente no âmbito da educação a distância, são construídos cotidianamente no ato de ensinar e aprender, conviver e se comprometer, informar e construir.

No caso dos professores, o significado de seu trabalho é formado pela finalidade da ação

de ensinar, isto é, pelo seu objetivo e pelo conteúdo concreto efetivado através das operações realizadas conscientemente pelo professor, considerando as condições reais e objetivas na condução do processo de apropriação do conhecimento pelo aluno (BASSO, 1998, web).

Os profissionais relataram que se sentem valorizados pelos alunos, através da procura nas orientações e esclarecimentos de dúvidas, através das falas, comentários e agradecimentos. “Eu percebo que sim, porque tento da melhor maneira possível sanar suas dúvidas e, quando não sei, vou buscar a resposta para repassar ao acadêmico, o qual sente que me interessa pelo seu problema” (RP8); “Quando atendemos aos alunos e resolvemos seus problemas, eles nos agradecem profundamente. Quando lhes passamos orientações pedagógicas, sentimos que estamos contribuindo para o seu crescimento profissional” (RP9).

Constatou-se que os significados sociais são apropriados pelos docentes e até mesmo reproduzidos em seus relatos, suas motivações e condições de trabalho permitem que as significações sejam efetivamente transformadas em ações práticas e que tragam resultados educacionais satisfatórios. O elo que existe entre sentido e significado faz com que os professores e tutores internos sintam que o seu trabalho tem sentido, assim o sentido da profissão docente torna-se uma questão de orgulho e prazer, comprometimento e responsabilidade. Os sentidos dados pela coletividade permitem identificar e interpretar alguns elementos indicadores das representações sociais sobre o processo de ensino-aprendizagem à distância.

As representações sociais são conjuntos dinâmicos, seu *status* é o de uma produção de comportamentos e relações com o meio, o de uma ação que modifica uns e outros, e não o de uma reprodução [...], nem o de uma reação a um estímulo exterior determinado. [...] são sistemas que têm uma lógica própria e uma linguagem particular, uma estrutura de implicações que se referem tanto a valores como a conceitos [com] um estilo de discurso próprio. Não as consideramos como opiniões sobre nem imagens de, mas como “teorias”, como “ciências coletivas” *sui generis*, destinadas à interpretação e à construção da realidade (MOSCOVICI; NEMETH, 1974 apud ARRUDA, 2002, p. 137-138).

Sobre as principais responsabilidades enquanto docente ou tutor interno no Curso de Serviço Social, descreveram que é necessário ter responsabilidade em melhorar os materiais e propor novas estratégias de qualificação, formação acadêmica, orientar sobre as diretrizes do estágio, atender bem aos acadêmicos, seguir as normas estabelecidas, ter ética, corrigir as provas de forma correta, disposição em ensinar e aprender; no geral, contribuir para a melhoria da qualidade do curso em todos os sentidos. “Uma das nossas principais responsabilidades é a orientação, o planejamento, desenvolvimento de material didático, correção de provas e mediação de alunos e tutores externos” (RP9). “Acredito que minhas principais responsabilidades são ser coerente e verdadeira com o aluno, aceitar opinião divergente e crítica do aluno, dar o meu melhor enquanto docente, ser competente e ética” (RP10).

“Sabemos que as representações sociais são elementos simbólicos que os homens expressam mediante o uso de palavras e de gestos” (FRANCO, 2004, p. 179). No caso do uso de palavras, utilizando-se da linguagem oral ou escrita, os homens explicitam o que pensam, como percebem esta ou aquela situação, que opinião formulam acerca de determinado fato ou objeto, que expectativas desenvolvem a respeito disto ou daquilo, e assim por diante. Essas mensagens, mediadas pela linguagem, são construídas socialmente e estão, necessariamente, ancoradas no âmbito da situação real e concreta dos indivíduos que as emitem.

Os profissionais pesquisados relataram diversos valores que consideram ter. Valores pessoais, tais como lealdade, ética, humildade, companheirismo, compreensão, caráter, honestidade, praticidade, responsabilidade, comprometimento, realização e felicidade; sobre os va-

lores profissionais como assistente social, citaram justiça social, respeito à opinião dos outros, lealdade, ética profissional, objetividade, comprometimento, persistência, profissionalismo, dinamismo, responsabilidade, inteligência e capacidade; e, enquanto professor ou tutor interno, relataram valores como comprometimento, honestidade, inteligência, ética, responsabilidade, humanidade, paciência, mediador, dinamismo, persistência, determinação, paixão por educar, respeito, trabalho colaborativo, transparência, interesse e dedicação.

Sentimentos e percepções no processo de ensino-aprendizagem

Os professores e tutores descreveram que o que mais valorizam no processo de ensino-aprendizagem diz respeito à interação entre professor-aluno-tutor interno e externo, o comprometimento dos profissionais envolvidos, a autoaprendizagem do aluno, a qualidade, a pesquisa, a ética, entre outros. “Os tutores internos do Curso de Serviço Social sentem-se, de modo geral, responsáveis pela qualidade educacional na formação dos alunos. Sempre orientam de forma responsável; se não sabem a resposta correta, procuram se informar, e sempre preocupados em saber o que está falando e sempre se informando e estudando, para que o repasse das informações seja transparente e correto.” (RP11). “Que o aluno compreenda o conteúdo de cada disciplina e o significado da profissão” (RP12). “A prática educativa de ensinar e aprender, ou seja, a questão da dialética que direcione a uma atitude transformadora que promova um desenvolvimento social do aluno. Que vá além do mero repasse de informações e que a aprendizagem não seja medida apenas por uma “nota” (RP1).

Sobre a importância do processo de ensino-aprendizagem para a formação profissional dos futuros assistentes sociais, descreveram que é primordial, de extrema importância para terem uma boa atuação no futuro. Enfatizam que um ensino de qualidade formará profissionais aptos para o mercado de trabalho, com comprometimento ético diante da realidade. O embasamento teórico-metodológico também é fundamental. “É importante que o acadêmico se forme com o objetivo de atuar como profissional de Serviço Social competente e ético. Tenha em sua consciência a importância da profissão no seu cotidiano de trabalho, que é lutar pelos direitos sociais” (RP2). “É fundamental que os futuros profissionais do Serviço Social busquem conhecimento e informação nos processos de ensino-aprendizagem oferecidos nos cursos de Serviço Social, pois assim possibilita a eles uma formação real e concreta do seu instrumental técnico-operativo, ético-político para a sua formação profissional” (RP3). Se o processo de ensino-aprendizagem tiver qualidade, este profissional também terá qualidade quando se formar” (RP4).

As maiores dificuldades, desafios ou desprazeres relatados estão relacionados com o preconceito da categoria profissional, daqueles que não atuam na EAD; com a falta de interação com os tutores externos, participação dos tutores externos e alunos, entre outros. “Acredito que a maior dificuldade é com alguns tutores externos, pois percebe-se que alguns destes tutores não informam e têm dificuldades em repassar informações e orientar os alunos sobre o estágio de forma correta, além da dificuldade de mais abertura nas instituições para campo de estágio” (RP5). “Percebe-se em alguns momentos que o aluno não assimila que o fato de estar cursando uma graduação à distância não significa que vai ser mais fácil; pelo contrário, ele precisa ter disciplina para dar conta de apreender todo o conteúdo. Como educadora, vejo essa questão como um desafio a ser superado, para que esta modalidade de ensino seja valorizada” (RP6). “Quando tem muita cópia, plágio nas provas, sinto desprazer, quando percebo que o aluno não raciocinou, e sim colou, fico triste” (RP7).

[...] as funções da tutoria são: acolhida, acompanhamento, orientação e avaliação. Cada uma delas precisa ser exercida com a colaboração do aluno. A ação do tutor não implica um movimento unidirecional, mas uma interação social comunicativa intencional que só acontece com efetividade e eficácia se houver a participação de todos os envolvidos (CORTELAZZO, 2013, p. 153).

Os principais sentimentos de prazer relatados no envolvimento como docente ou tutor interno, no processo de ensino-aprendizagem, foram: satisfação, contentamento, felicidade, realização, orgulho, responsabilidade, desafio, gratidão, entre outros. “É gratificante quando o acadêmico entende a matéria e na prova tira uma boa nota, merecida” (RP8). “Quando o acadêmico responde a uma prova com suas próprias palavras, mostrando compreensão sobre o assunto estudado” (RP9). “O prazer é saber que você está fazendo parte de uma pequena parcela da população na formação profissional de um ser humano, que tem sonhos, sentimentos e que às vezes encontra muitas dificuldades na vida para chegar onde chegou. Portanto, existe uma responsabilidade muito grande como tutor, compete a este estar sempre estudando, informado, para que o repasse de informações seja sempre correto” (RP10). “Formatura dos acadêmicos e destaque dos acadêmicos em concursos públicos, processos seletivos” (RP11).

Constatou-se que os significados sociais são apropriados pelos docentes e até mesmo reproduzidos em seus relatos, suas motivações e condições de trabalho permitem que as significações sejam efetivamente transformadas em ações práticas e que tragam resultados educacionais satisfatórios.

Considerações finais

É no âmbito das percepções, sentidos, ideias, significados, conceitos, interpretações, crenças, falas, gestos, comportamento, linguagem oral ou escrita, entre outras formas resultantes do envolvimento e processo de interação humana que o conceito de representações sociais é evidenciado.

Nesse sentido, acredita-se que os estudos das representações sociais implicam conhecer e compreender como este grupo social (docentes) constrói um conjunto de saberes que expressa a sua identidade enquanto tal.

Constatou-se que importantes indicadores dos atores pedagógicos sobre o processo de ensino-aprendizagem vieram à tona coletivamente, especificando a característica deste grupo social que se preocupa com a qualidade do ensino na modalidade EAD e demonstra seus ideais quanto ao dever do futuro profissional.

Referências

ARRUDA, Angela. **Teoria das representações sociais e teorias de gênero**. Cadernos de Pesquisa, n. 117, p. 127-147, novembro/2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 17 out. 2008.

BASSO, Itacy Salgado. **Significado e sentido do trabalho docente**. Cad. CEDES [on-line]. 1998, v. 19, n. 44, pp. 19-32. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_art-text&pid=S0101-32621998000100003>. Acesso em: 21 mar. 2014.

CORTELAZZO, Iolanda de Camargo. **Prática pedagógica, aprendizagem e avaliação em educação a distância**. Curitiba: InterSaber, 2013.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Representações sociais, ideologia e desenvolvimento da consciência**. Cadernos de Pesquisa, v. 34, n. 121, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 17 out. 2008.

IANUSKIEWTZ, Andréia Dias. **Significado social e sentido pessoal da atividade docente do professor de inglês da escola pública**. São Carlos: UFSCar, 2010.

SOARES, Norma Patrícia Lopes. **Representações sociais de trabalho docente**. 2010. Disponível em: <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/VI.encontro.2010/GT.12/GT_12_04_2010.pdf>. Acesso em: 4 abr. 2014.

Artigo recebido em 15/06/15. Aceito em 17/08/15.