



EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E OS “RUIDOS” NA COMUNICAÇÃO: AS DIRTORÇÕES NA COMUNICAÇÃO ENTRE EMISSOR E RECEPTOR

Angela Ferreira de Lima Pizzaia¹, Adriene Santana²

RESUMO: O presente artigo privilegia um aspecto essencial no que se refere à contribuição para qualidade do aprendizado no ensino a distância: a comunicação. Objetiva compreender e identificar ruídos que possam existir na comunicação dentro da modalidade de educação a distância e suas possíveis implicações no aprendizado. Entende-se ruídos como sendo as distorções ou barreiras que surgem na comunicação entre professor tutor e aluno e que comprometem a compreensão dos conteúdos. Em uma realidade que apresenta um turbilhão de avanços tecnológicos, é necessário reconhecer ruídos que possam comprometer uma comunicação eficaz. Tal reconhecimento torna-se indispensável, pois qualquer interferência na compreensão da mensagem ou conteúdo transmitido poderá comprometer o processo de ensino/aprendizagem. Neste contexto o docente/tutor deverá atuar de forma a mitigar situações que possam contribuir para o surgimento de tais ruídos. Assim, essa pesquisa de abordagem qualitativa de cunho bibliográfico reafirmará que os ruídos na comunicação precisam ser levados em consideração, além de identificar quais são os principais ruídos de ordem física, semiótica e ideológica presentes na educação a distância. Por fim, serão expostas algumas orientações quanto às práticas diárias do tutor que podem facilitar a interação e evitar os ruídos na comunicação entre os pares.

PALAVRAS-CHAVE: Ruídos. Comunicação. Aprendizagem. Educação a distância.

1 INTRODUÇÃO

A meta principal do comunicador é que sua mensagem seja compreendida pelo receptor o mais próximo possível da intenção original. Considerando o conjunto de interferências que podem interferir na mensagem original (no trajeto receptor/emissor) somado a esse os processos de configuração, pode-se compreender a importância que representa uma comunicação que garanta clareza e objetividade na exposição de ideias.

Para que haja um aprendizado de qualidade, faz-se necessária uma comunicação eficiente entre os participantes, independentemente de estarem no ensino presencial ou a distância. No que tange a educação a distância (EaD), esta apresenta aspectos particulares, em especial a respeito das tecnologias utilizadas na comunicação, as quais propiciam a transmissão de informações na tentativa da construção do conhecimento nesta modalidade.

A interação professor-aluno na EaD se faz intermediada por um recurso estrategicamente elaborado, que objetiva estimular a autoaprendizagem, o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Tal ferramenta mediadora da comunicação, precisa ser explorada na sua potencialidade, deixando para trás barreiras ou distorções comunicacionais encontradas nas atividades pedagógicas. Pois a presença de qualquer ruído/obstáculo na comunicação entre professor e aluno poderá comprometer a eficácia do aprendizado.

É preciso deixar evidente o que se entende por ruídos. Num primeiro olhar, acredita-se que ruídos consistem apenas nas interferências mecânicas presentes nas transmissões das informações. No entanto, aqui, o exposto refere-se a barreiras de diversas ordens, que prejudicam a comunicação, sejam elas obstáculos, erros ou distorções. Identificar e classificar esses ruídos permite a tentativa de tentar mitigá-los, o que possibilitará que as ideias debatidas/construídas cheguem aos participantes de forma fidedigna (CARVALHO, 1995). Para Assis e Sousa (2008) na maioria das vezes, os ruídos surgem em razão do emissor não transmitir ao destinatário sua mensagem ou informação com eficácia.

Essa preocupação aumenta quando se observa os números da EaD no Brasil. A Educação a Distância (EaD) cresce a cada ano no Brasil e no mundo. Segundo o Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABRAEAD) num rápido resumo do Censo EaD, BR 2012, comparando os novos dados aos resultados de 2011, observa-se um crescimento de 52,5% nas matrículas durante o período, alcançando a marca de quase 5,8 milhões de inscritos.

¹ Acadêmico do Curso de Pós Graduação Strictu Sensu em Gestão do Conhecimento nas Organizações do Centro Universitário Cesumar – UNICESUMAR, Maringá – PR. angelapizzaia@hotmail.com

² Pedagoga pela Universidade Estadual Paulista, mestre em Educação pela Universidade Estadual de Maringá – PR. adriesant@gmail.com



Mesmo com todo o crescimento e empenho em assegurar a qualidade dos cursos na modalidade a distância, os Ambientes Virtuais de Aprendizado (AVA) ainda apresentam carências significativas quanto à comunicação entre os usuários destes sistemas (ABRAEAD, 2008).

Diante deste quadro de intensificação na demanda pela EaD, diante do fato de que essa modalidade em particular depende de processos de comunicação à distância, e dado que algumas das teorias da comunicação compreendem e analisam os impactos (positivos e negativos) nos processos de comunicação (SOUSA, 2006), o presente trabalho tem como objetivo, analisar, reconhecer e compreender os principais ruídos/barreiras/distorções presentes na comunicação na modalidade de ensino a distância. Este estudo foi realizado por meio de pesquisas bibliográficas, com a utilização de artigos, sites, revistas, dissertações e livros que abordam a comunicação humana, a educação na modalidade a distância e a atuação dos agentes educacionais na construção do conhecimento.

Este estudo justifica-se, portanto, pela possibilidade de contribuir para o processo de ensino-aprendizagem na modalidade a distância, particularmente na identificação dos potenciais ruídos, suas causas e possíveis implicações e o papel ativo do tutor no processo de aprendizagem. Os autores (OLIVEIRA et al, 2009) entendem que a comunicação eficaz é fundamental para que se estabeleça um comportamento que resulte em aprendizado de sucesso, evitando-se assim os efeitos maléficos dos ruídos.

Para atingir o objetivo proposto, o trabalho foi dividido em quatro partes: esta introdução na qual se delimita as intensões e o alcance do estudo, o referencial teórico no qual estão presentes as discussões apresentadas em dois tópicos: ruídos na comunicação e o EaD: o papel do professor tutor nesse processo e os ruídos como impactos que comprometem a construção do conhecimento. Também compõe este estudo a metodologia e, por fim, a consideração final.

No que tange ao referencial teórico no primeiro tópico abordou-se o conceito de comunicação e seus usos na educação, em especial na modalidade EaD, abordou-se também o trabalho do professor tutor como articulador do processo de ensino-aprendizagem na EaD e sua importância na identificação dos ruídos presentes na comunicação entre os participantes. No segundo tópico apresentou-se os tipos de ruídos que podem ser encontrados na comunicação, além de expor os ruídos comumente encontrados na comunicação na modalidade a distância. Será possível observar também, algumas propostas que visam minimizar a presença de tais barreiras comunicacionais nesta modalidade.

2 MATERIAL E MÉTODOS

O presente estudo é um artigo teórico de pretensões exploratórias e foi realizado por meio da revisão bibliográfica sobre a EaD, o papel do tutor mediador e a comunicação.

A metodologia aplicada para atingir os objetivos propostos, foi a pesquisa bibliográfica, onde utilizou-se livros, dissertações e teses relacionados ao contexto histórico da EaD no Brasil, da tutoria em EaD, o papel do tutor virtual no ambiente de aprendizagem no contexto da produção do conhecimento e também foi selecionado material voltado à comunicação e seu papel no ensino aprendizagem. Utilizou-se de instrumentos de busca disponíveis na internet como o Google e o Google Acadêmico.

Assim, as contribuições pertinentes, encontradas na bibliografia dentro da abordagem proposta foram selecionadas e sistematizadas, a fim de atingir o objetivo proposto nesse trabalho que é reconhecer, analisar e compreender os ruídos presentes na comunicação na modalidade de ensino a distância considerando seu impacto na aprendizagem e como o tutor pode agir de modo a amenizar tais possíveis interferências.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No Brasil, a modalidade de ensino a distância popularizou-se na década de 90, entretanto, ela possui uma longa história, iniciando-se com o ensino por correspondência e chegando aos ambientes virtuais dos nossos dias (CHAVES 1999).

Esse percurso não ocorreu de forma linear. Houve grandes desafios a serem superados, e um dos mais significativos, e que ainda permanece, é o processo comunicacional eficiente, o qual é capaz de aproximar os professores/tutores e alunos.

Chaves (1999, p. 75) definiu a EaD como:

O ensino que ocorre em situações em que estudantes e professores estão separados (no tempo e/ou no espaço). Ensino esse em que a distância é, hoje, contornada pelo uso das tecnologias de telecomunicação e de transmissão de dados, voz e imagem, por meio do uso do computador.

Percebe-se então que a comunicação é o fundamento de todo processo educacional a distância. Sem a comunicação e a interlocução dos agentes, há o comprometimento na transmissão e apreensão da ideia a ser estudada, o que pode gerar dificuldades no processo de ensino e aprendizagem.



Comunicação vem do latim *communicare*, que é a ação de expor, de pôr em comum as concepções, as vontades e os sentimentos, de forma intencional e clara, de modo que atrai o receptor para o diálogo (PINTO, 2012). Comunicar com o outro possibilita a criação de sentidos para aquilo que vivenciamos e, portanto, permite que o indivíduo se desenvolva e se atualize na mesma medida em que sua comunicação é realizada. Essa comunicação orienta o processo desenvolvido entre professores e alunos na busca pela aprendizagem, em um processo que não se dá por uma única via, ou seja, não parte apenas de um dos participantes, mas de momentos de comunicação nos quais há esforço comum de ambos (OLIVEIRA et al, 2010).

A comunicação desempenha um papel fundamental na construção do conhecimento, e há de se dar devida atenção aos processos comunicacionais da modalidade EaD, isso porque a forma como ocorre a comunicação entre os pares pode gerar ou não a apreensão do conhecimento. Pode-se, inclusive, afirmar que o sucesso de aprendizagem nesta modalidade dependerá em grande parte da qualidade técnica e também pedagógica da comunicação utilizada no processo (OLIVEIRA et al, 2009). Tal abordagem comunicacional diz respeito ao fato da comunicação, na EaD, precisar ser, necessariamente, interativa (onde se utiliza da tecnologia para compartilhar informações), contínua (há uma constância, não se interrompe) e multidirecional (integração que rompe com a unidirecionalidade da comunicação tradicional, pois além da comunicação bidirecional, promove um canal multidirecional, possibilitando a troca de muitos para muitos), mediada pela tecnologia e pela ação tutorial. Tecnologia e tutores desempenham, então, papéis centrais tanto no estabelecimento dos processos de comunicação quanto na mitigação de potenciais ruídos desse processo.

Analogamente, o professor/ tutor representa o papel que seria atribuído ao professor em sala de aula no ensino presencial, porém possui um conjunto particular de capacidades e competências desejáveis. São as competências técnicas, pedagógicas, comunicacionais, gerenciais, sociais e profissionais que no cotidiano embasarão sua atuação, possibilitando que oriente, guie, provoque e instigue o aluno durante sua trajetória acadêmica.

Segundo Pretti (1996, p. 27),

[...] o tutor, respeitando a autonomia da aprendizagem de cada cursista, estará constantemente orientando, dirigindo e supervisionando o processo de ensino-aprendizagem [...]. É por intermédio dele, também, que se garantirá a efetivação do curso em todos os níveis.

Com isso, observa-se o quanto é necessário que esse profissional se comprometa com o propósito de articular o processo de ensino-aprendizagem. Assumindo este papel, o professor tutor deverá acompanhar, orientar, motivar e avaliar seus alunos, estimulando a aprendizagem autônoma. Para que se atinja tal objetivo deverá utilizar os diversos recursos existentes, como diálogos, confrontos, discussão, etc., procurando sempre aproveitar a diversidade humana e respeitar as formas próprias que cada aluno possui de se apropriar do conhecimento.

Reconhecendo que o papel do tutor é decisivo na qualidade do processo de ensino/aprendizagem na modalidade de ensino a distância, torna-se fundamental que este agente saiba identificar possíveis interferências que possam comprometer a eficiência da comunicação entre o emissor, no caso o tutor, e o receptor, aluno (RODRIGUES et al, 2011). Uma das interferências que ocorrem com certa frequência são os ruídos, que podem comprometer de forma significativa todo o processo. Ruído é uma interferência indesejável que pode ocorrer em qualquer processo de comunicação, e pode resultar em perdas ou desvios na mensagem transmitida (CARVALHO, 1995; OLIVEIRA, 2009).

Segundo Carvalho (1995, p. 82), “o ruído é identificado na comunicação humana como o conjunto de barreiras, obstáculos, acréscimos, erros e distorções que prejudicam a compreensão da mensagem em seu fluxo: emissor x receptor e vice-versa”. O resultado disto é que nem sempre a mensagem que o emissor deseja informar é precisamente aquilo que o receptor decifra e compreende. Uma palavra mal empregada ou uma ferramenta de comunicação ignorada ou renegada a segundo plano, podem distorcer as ações educativas.

Por isso, na educação a distância, especialmente, é preciso adotar medidas que reduzam e evitem ruídos e interferências técnicas e pedagógicas na transmissão de conteúdos. Em razão de sabermos que tais ruídos, quando presentes com frequência, comprometem a qualidade da transmissão da informação e a compreensão do conteúdo.

A metodologia e as mídias eleitas para o desenvolvimento de um curso, devem representar meios para o encontro tanto dos objetivos propostos, quanto da frequência, do grau de interação pretendida, das ferramentas disponíveis, do perfil do aluno, entre outros. Saber utilizar de forma plena as mídias existentes em determinado curso e conhecer a metodologia em que atua é essencial para o eficiente exercício da tutoria e poderá contribuir para a diminuição de ruídos na comunicação.

Devido ao fato do professor não estar ao lado do aluno para resolver, de imediato, dúvidas que possam surgir na modalidade de ensino a distância, a aprendizagem pode ficar prejudicada quando ocorre a presença de ruídos. Nesse sentido, pensar nos ruídos da comunicação, ou seja, nas distorções presentes nas mensagens entre emissor e receptor, requer analisar o trabalho do profissional que tem a função de gerenciar e mediar a



comunicação entre aluno e o conteúdo. Tal profissional, o professor tutor², é o agente de mediação e, tem como funções orientar e supervisionar o processo de ensino-aprendizagem.

Ao aprofundar os estudos sobre as barreiras comunicacionais, também chamadas de ruídos, Oliveira et al (2009, p.3) apresentaram as especificidades inerentes a esse conceito, expondo três classes de ruídos comumente presentes na comunicação:

Semióticos - ocorrem quando o contexto não é compartilhado pelo emissor e receptor;

Físicos - são aqueles que afetam a mensagem dentro de um canal;

Ideológicos - são produzidos quando o sub código do emissor não é assimilado pelo sub código do receptor.

Segundo os autores, os ruídos semióticos são caracterizados pela incompreensão por parte do receptor/aluno de uma mensagem ou questão apresentada por um emissor. Caracteriza-se pelo mau planejamento por parte do emissor no que tange à transmissão de sua mensagem, na escolha dos signos que julga adequados ao entendimento do receptor, e na eliminação da transmissão daquilo que considera desnecessário. Assim, como os signos possuem significados ou cargas subjetivas diferentes para cada um, parte do sentido original perde-se no caminho (ASSIS; SOUZA, 2008; SORES, 1995).

Este, sem dúvida, é um ruído complexo. É quando o emissor pressupõe que o receptor já tenha breve noção do sentido da mensagem. Sem a tal compreensão, ocorre uma lacuna na comunicação, caso não haja a percepção do que ocorre entre o signo emitido e o significado apreendido.

De acordo com Santaella (2002), um texto, uma ilustração, um filme, um grito, um rabisco, uma mancha, uma palavra, etc., são considerados objetos do signo, pois representam coisas particulares para cada pessoa que interpreta. Independentemente da natureza do signo, ele instigará uma interpretação, que é chamada de interpretante do signo.

No AVA estão presentes muitos signos (linguagem, vídeos, áudios, figuras, animações, mensagens, etc.). Cada um destes, após ser publicado no ambiente, deve causar um efeito sobre seu receptor, ou seja, no caso do ensino a distância, ele é produzido para provocar situações de aprendizagem.

Segundo Santaella (2002, p.11), “o impacto do signo midiático pode ser identificado em função do significado produzido na mente do seu interpretante, que por sua vez, gera um novo signo em função do primeiro”. Este signo incorpora seu próprio significado e o que será dado pelo seu significante. Assim seu valor educacional está na dinâmica onde o interpretante internaliza e transforma em conhecimento tais signos midiáticos.

Portanto, é necessário que cada um desses “signos” esteja inserido num ambiente virtual a partir dos objetivos de significação que se pretende numa determinada disciplina. A fim de que os alunos consigam elaborar uma significação positiva em função dos signos inseridos no ambiente de aprendizagem, é imprescindível que os possíveis ruídos não contaminem esta interpretação.

Destarte, a preocupação em conhecer o aluno e seu meio é fundamental para se construir mensagens que não apresentem sentido dúbio ou de difícil compreensão, considerando que a leitura dos “signos” é influenciada por um contexto histórico-cultural já existente. Nesse sentido, compreender e respeitar diferentes visões de mundo auxilia na construção cooperativa do saber e no desenvolvimento e reconhecimento das competências dos alunos (RAMAL, 2002). Além disso, conhecer o aluno e seu meio possibilita ao professor propor discussões mais dinâmicas, dada a possibilidade de melhor manuseio dos assuntos por parte dos alunos (RAMAL, 2002): “nesse cenário, os conflitos e as desigualdades não estão apagados, mas a polifonia é possível e o diálogo permanente entre as diversas vozes faz com que culturas e visões sejam entrecruzadas.” (RAMAL, 2002, p.254).

Os ruídos ideológicos são a principal causa de falhas na comunicação entre emissor/receptor. Assim como os ruídos semióticos, onde a capacidade cognitiva do indivíduo ocorre a partir de sua visão ímpar do mundo, os ruídos ideológicos, surgirão da interpretação da mensagem a partir de conceitos pré-existentes, resultado de seu lugar social, sua educação, suas convicções, etc. Assim, uma mesma mensagem ou discurso poderá possuir significados diferentes para pessoas diferentes, por essas possuírem leituras diversas. Na maioria das vezes este tipo de ruído ocorre devido ao pouco conhecimento do receptor em relação aos temas ou conteúdos abordados (ASSIS e SOUZA, 2008).

Embora os ruídos de ordem ideológica ganhem destaque quando se pensa nas dificuldades enfrentadas entre emissor e receptor, é importante considerar as dificuldades físicas enfrentadas por muitos estudantes da EaD, seja por desconhecimento da utilização da norma culta, seja por dificuldades no campo tecnológico. Exemplificando as questões físicas que podem gerar os ruídos, podemos citar os problemas que ocorrem dentro do canal de comunicação. Tais problemas podem ser caracterizados por uma inconsistência do aparelho usado, navegador incompatível com os programas utilizados, defeito na tela do computador, etc.

² Neste trabalho, adota-se uma concepção ampla do trabalho desenvolvido pelo tutor. Onde o tutor não existe como mero instrumento de interação entre professor e aluno. Entende-se que a tutoria é a mediação pedagógica entre o conhecimento e o aluno, o que extrapola a concepção técnica da tutoria e entra na perspectiva educativa na qual há a formação dos sujeitos tanto para a vida acadêmica quanto a vida pessoal.



Embora para muitos sujeitos essa questão seja de fácil solução, há de se considerar que grande parte da população tem dificuldade em lidar com as tecnologias de informação e comunicação, como por exemplo, os computadores. Uma palavra mal empregada ou ortograficamente incorreta também poderá produzir ruídos desta ordem.

Entretanto tais ocorrências são mais fáceis de solucionar, tendo em vista que uma orientação técnica minimiza ou reduz o problema ou falha de utilização dos equipamentos e a própria correção da palavra incorreta pode desfazer a interpretação equivocada. Por isso é importante que a instituição que ofereça os cursos em EaD tenha uma equipe que auxilie os alunos, seja através do próprio AVA, seja no polo de apoio presencial (ASSIS e SOUZA, 2008).

A seguir apresenta-se uma tabela com os ruídos mais comumente encontrados no ambiente de aprendizagem no ensino a distância.

Tabela 1 Ruídos comuns ao AVA

RUÍDOS	DESCRIÇÃO
Comentários com pouco valor	Postagens que pouco acrescentam ou não contribuem com a discussão.
Mudança de foco	Postagens que saem do foco principal de discussão de um tópico. Esse tipo de ruído de comunicação nos fóruns é muito comum.
Propagação de informação duvidosa	Ocorre com alguma frequência na troca de informações, via postagens, entre alunos.
Desconhecimento de Vocabulário	Desconhecimento do significado de um determinado termo por parte do aluno.
Má representação do Conteúdo	Poucas opções para representação de informações - baixo poder de expressividade, gerando margem a entendimentos errôneos.
Desconhecimento sobre atividade/exercício	Professor registra atividade mas não coloca informações suficientes para prática da mesma.
Falta de feedback Positivo	Fechamento dos tópicos sem um comentário informando se determinada solução está correta ou não.
Referência vaga	Documento referenciado, porém sem link ou informação que permita que o mesmo seja encontrado.
Respostas misturadas com conteúdos	Expressões de uma determinada linguagem com diversos comentários que dificultam a leitura/entendimento.
Dificuldades de navegação	Desconhecimento do fluxo navegacional da ferramenta (interface com pouca usabilidade, falta de treinamento entre outros.)
Linguagem inadequada	O uso de gírias ou termos regionais contribuem para o não entendimento da mensagem.

Fonte: OLIVEIRA et al, 2009, p. 07.

Os profissionais que já atuam na EaD identificam com facilidade os ruídos acima mencionados (OLIVEIRA, 2009). Eles podem ser causados tanto pelo próprio professor-tutor quanto pelos alunos. Por isso, é necessário que tais pontos sejam observados e que, assim que encontrados, sejam solucionados. A clara



comunicação e avisos objetivos quanto o uso da linguagem, a necessidade do estudo prévio e conhecimento das normas acadêmicas são ferramentas que o professor-tutor pode utilizar para que tais barreiras não comprometam a construção do conhecimento.

Outro fator a ser considerado neste processo na EaD é a inexistência da comunicação não verbal, característica da comunicação que está presente na modalidade presencial, fator que pode mitigar ruídos indesejáveis, pois o tom da voz, os gestos e mesmo a expressão facial servem de complemento para a mensagem emitida. Este fator precisa então ser compensado por outros recursos que os avanços tecnológicos colocam à disposição (RODRIGUES et al, 2011).

Neste mesmo raciocínio, podemos citar Soares (1995, p. 32) “quando não se presta bastante atenção aos interesses do receptor numa comunicação, ela certamente não se processará de maneira eficiente”. É necessário haver um planejamento, uma reflexão eficiente quanto ao uso das palavras, ao emprego de expressões e intenções afim de minimizar possíveis distorções na comunicação.

Considerando estes fatores tão importantes, atribui-se ao professor-tutor uma função central. Ele é o profissional que, além de mediar as ações pedagógicas e interagir com professores, alunos e conteúdos, tem a possibilidade de dar o toque de afeição, apoio e proximidade com os estudantes, superando barreiras de tempo e espaço, contribuindo, possivelmente, para a diminuição das causas dos ruídos. Rodrigues et al (2011, p. 47) apresentam sugestões de ações cotidianas que podem auxiliar nesse processo:

- elabore mensagem de apresentação (postada no mural, enviada por carta ou *e-mail*) e incentive os estudantes a fazerem o mesmo, estimulando a formação de uma comunidade virtual;
- seja simpático e cordial - crie um clima de afetividade e confiança, de modo que o aluno sinta que pode contar com você;
- monitore os alunos ausentes ou atrasados - não obtendo resposta, insista – entre em contato com os estudantes que não acessaram o Ambiente Virtual de Aprendizagem usando outros canais de comunicação como, por exemplo, o telefone. Caso você seja tutor presencial, convide os estudantes para uma visita ao polo. O tutor a distância deve, nesse momento, fazer com que o estudante utilize todos os recursos de comunicação que estão ao seu dispor;
- trate de conhecer os seus alunos - isso pode ser feito levantando o perfil de cada um - lembre-se de que o seu perfil também deve estar disponível aos estudantes no momento em que o curso se inicia;
- proporcione informações gerais: apresente o curso e a disciplina que está sob sua responsabilidade; destaque aspectos importantes do plano da disciplina como objetivos, conteúdos, metodologia, cronograma, recursos e sistema de avaliação;
- detenha-se nos critérios de avaliação, expondo-os com clareza e precisão - o estudante precisa saber, desde o início, como, quando e por que será avaliado;
- enfatize o calendário a ser seguido e a importância da observação dos prazos propostos;
- esclareça com prontidão todas as dúvidas apresentadas – a maior parte da insatisfação dos estudantes em relação ao trabalho do tutor decorre do fato de não receberem a devida atenção quando explicitam suas dificuldades. Assim sendo, não deixe ninguém sem resposta e evite respostas vagas e impessoais.

Este trabalho realizado de forma efetiva e persistente possibilitará que o estudante se integre com mais facilidade ao curso e à metodologia da educação a distância, contribuindo para o estabelecimento do vínculo necessário entre professor/aluno. Um relacionamento bem estruturado pode tornar possível a criação de um ambiente no qual os motivos ideológico e semiótico possam promover menos ruídos na comunicação.

O profissional que atua nesta modalidade a distância, além de dominar as tecnologias continuamente incorporadas à educação, deverá compreender que seu papel vai muito além de cobrador de tarefas ou desenvolvedor de atividades, modelo de atuação que reforça uma educação rígida e burocrática.

Este profissional deverá aliar a esta nova possibilidade uma atuação que possibilite uma educação problematizadora e de caráter reflexivo, superando barreiras, como por exemplo, os ruídos que podem surgir na comunicação. Freire, afirma com clareza e objetividade, o enfoque que deve ser dado à uma educação de fato significativa:

Assim é que, enquanto a prática bancária, como enfatizamos, implica uma espécie de anestesia, inibindo o poder criador dos educandos, a educação problematizadora, de caráter autenticamente reflexivo, implica num constante ato de desvelamento da realidade. A primeira pretende manter a imersão; a segunda, pelo contrário, busca a



imersão das consciências, de que resulte a inserção crítica na realidade. (FREIRE, 1982, p.80)

Esta busca só será possível se o profissional envolvido neste processo proporcionar aos alunos uma visão e perspectiva mais abertas e flexíveis de educação, para que assim, se possa contrapor um modelo mais interativo ao ensino estruturado. Os aprendizes não são iguais, assim deve-se levar em consideração o que os aprendizes efetivamente são e o que sabem (SMITH; RAGAN, 2005 apud MATTAR, 2014).

Conhecer melhor os alunos permite adequar e modificar a estratégia de ensino em benefício da aprendizagem (MATTAR, 2014). De acordo com as pesquisadoras Mendes Netto e Perpétuo (2010) é essencial que os tutores dos cursos na modalidade a distância desenvolvam habilidades cognitivas e afetivas, utilizando-se dos recursos tecnológicos que estão à disposição dos aprendizes.

Como o contato físico na EaD é reduzido a encontros presenciais esporádicos, há de se atuar de forma que isso não represente a concepção de que o discente não deva ser participativo no processo educativo. O aspecto afetivo, sem dúvida, deve ser considerado nas relações que envolvem o ensino/aprendizagem. Obviamente não se refere aqui a criar métodos e técnicas para que o aluno possa gostar do professor. Embora este aspecto também seja importante, o que se deve priorizar é a humanização na EaD, o estímulo à confiança e a motivação que são essenciais para todos os envolvidos no processo de ensino/aprendizagem (MENDES et al, 2010).

Atualmente conteúdos educacionais de qualidade estão cada vez mais disponíveis na *web* (*www world wide web*) gratuitamente. O desafio da educação neste novo cenário, e especialmente da EaD, é planejar e provocar significativas atividades de interação entre professores, alunos e esses conteúdos, buscando inclusive estratégias para pesquisa e avaliação de fontes *on line*, e não reinventar a roda.

Assim, torna-se evidente que há uma sequência de fatores que devem ser constantemente acompanhados, analisados e, quando preciso, alterados, priorizando um resultado de qualidade e o alcance do objetivo proposto pelo curso ou disciplina.

Na EaD, os sujeitos envolvidos são autores de um processo construtivo em que todos fazem parte de um diálogo contínuo. Essa malha da construção do conhecimento e aprendizagem necessita de um constante acompanhamento, tendo em vista que este processo é dinâmico resultado de constantes mudanças que objetivam uma melhor interação entre as partes, que juntos, constroem o conhecimento.

4 CONCLUSÃO

Vivencia-se hoje um novo cenário, no qual os conceitos de ensinar e aprender são redimensionados, uma vez que os sujeitos do processo – professor e estudante – emissor/receptor, podem se comunicar e interagir à distância, mediados por diversas ferramentas tecnológicas.

As novas tecnologias utilizadas como ferramentas de ensino nos trazem novos desafios. Os ruídos prejudicam o processo de ensino/aprendizagem, pois causam um bloqueio ou filtragem provisória, o receptor pode recuperar posteriormente o fragmento perdido da mensagem, entretanto, o perigo reside no fato de serem tiradas conclusões próprias, e por vezes equivocadas.

Por isso, há de se considerar o valor da comunicação eficiente neste processo, pois ela envolve uma troca de mensagens, onde transitam significados que se tornam comuns ou não entre as pessoas, dependendo da qualidade desta comunicação.

Quando esta comunicação é realizada de forma competente, mitiga-se a incidência de ruídos, que normalmente, comprometem a qualidade da comunicação. Os ruídos ou barreiras comunicacionais, sejam elas de ordem semiótica, física ou ideológica, precisam ser consideradas por aqueles que trabalham na EaD. Permitir que ocorra uma má condução das ações educativas ou má interpretação do que se é proposto, é negligenciar o papel social e pedagógico desta modalidade. Destarte, necessita-se sobretudo de profissionais capazes de atuar com competência nesta nova realidade.

Assim, o profissional que trabalha neste processo, neste caso o professor tutor, deve possuir as competências desejáveis para que atue de forma a prevenir o surgimento de ruídos neste meio.

Conforme apresentado, há vários fatores que contribuem para o surgimento destes ruídos, como por exemplo, questões tecnológicas, ausência de conhecimentos básicos, desconhecimento do público que se trabalha, etc. Cabe ao profissional administrar esta realidade virtual, e atuar de forma ativa dentro do processo, a fim de que se possa obter o nível de qualidade necessária para se atingir o objetivo do ensino.

Tanto na modalidade a distância, quanto na modalidade presencial, é primordial que se garanta a construção do conhecimento específico da área estudada. Embora a aprendizagem tenha sido objeto de estudo de grandes autores, a modalidade a distância pede um aprofundamento em relação a comunicação, pois como nesta modalidade praticamente todo o processo de ensino/aprendizagem ocorre mediado por aparatos tecnológicos torna-se essencial a garantia da qualidade e fidedignidade da mensagem/informação transmitida em todo o percurso entre emissor e receptor.



REFERÊNCIAS

- ABRAEAD. **Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância**. Disponível em: <http://www.abraead.com.br>. Acesso em: 05/08/ 2015.
- ASSIS, A. G., SOUZA, H. D. (2008). **Chat versus blog versus forum**. Blog dos voluntários do Texto Livre. Disponível em <http://otextolivre.wordpress.com>. Acesso em 05 ago 2015.
- CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O.C.G.(1995). **Administração de recursos humanos**. 2 ed. São Paulo: Pioneira.
- CHAVES, Eduardo. **Tecnologia na educação, ensino a distância, e aprendizagem mediada pela tecnologia: conceituação básica**. Revista Educação Número 7 nov.1999
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro. Paz e Terra, 2005
- MACHADO, Andrea. A comunicação com Público**. Rio de Janeiro: Qualitymarc, 2005.
- MATTAR, João. **Design Educacional: educação a distância na prática**. Artesanato Educacional. São Paulo. 2014.
- NUTEAD/UEPG. **Tutoria em Educação a Distância**. Disponível em www.suporte.nutead.org.br. Acesso em 04/08/2015.
- OLIVEIRA, E. A. et al. ForUX: um modelo de fórum de discussão para representações fidedignas de ideias. **XX Simpósio Brasileiro de Informática na Educação**, Brasil. 2009. Disponível em: <http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/sbie/2009/0034.pdf>. Acesso em: 05 ago 2015.
- OLIVEIRA, E. A. et al. **Educação na Cibercultura: Hipertextualidade, Leitura, Escrita e Aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- PINTO, I. P. **Comunicação: o principal recurso humano**. 2012, 63f. Monografia (Especialização em Gestão de Recursos Humanos) - Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro-RJ.
- PRETTI, Orestes. **Educação a distância: construindo significados**. Cuiabá: NEAD/IE, UFMT, 1996
- RODRIGUES, C. A. F.; SCHIMIT, L. M.; MARINHO, H. R. B. Tutoria em Educação a Distância. UEPG / NUTEAD: Ponta Grossa. 2011.**
- SANTAELLA, Lúcia. **Semiótica aplicada**. São Paulo: Pioneira Thomson. 2002.
- _____. **Navegar no ciberespaço. O perfil do leitor imersivo**. São Paulo. Paulus, 2004.
- SILVA, J. E. P. **A Representação Imagética Do Game Ufc3: o olhar semiótico peirciano**. 2013. Dissertação. (Mestrado em Comunicação, Linguagens e Cultura). Universidade da Amazônia, Belém-PA.
- SOUSA, Jorge. Pedro. **Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media**. 2ª edição revista e ampliada Porto, PT. 2006.