

As virtualidades das comunidades virtuais

Henrique Teixeira Gil
hteixeiragil@mail.esse.ipcb.pt
Maria Helena Menezes
helena.menezes@mail.esse.ipcb.pt

Área de Investigação das TIC – Escola Superior de Educação de Castelo Branco

Resumo

O que pode acontecer quando professores e alunos nunca se encontram cara a cara e apenas comunicarem via computador? Que tipo de mudanças poderá esta nova forma de transmissão do conhecimento acrescentar ao processo de ensino e de aprendizagem e às relações interpessoais? A aprendizagem nunca é passiva. Por isso ela também o não será num ambiente de virtual. Num contexto virtual cria-se uma rede de interações que promove o conhecimento de uma forma colaborativa. Os resultados obtidos, os conhecimentos gerados, não deverão ser avaliados em termos da sua memorização mas sim pelo grau e nível de profundidade das conversas/discussões/comunicações que foram desenvolvidas pelos seus intervenientes. Pelo facto dos interlocutores não se verem uns aos outros tudo o que diz respeito às expressões faciais, gestos e à linguagem corporal que não podem ser reproduzidas nem transmitidas através do código escrito faz com que as mensagens escritas sejam muito mais cuidadas, reflectidas e pertinentes. Nesse ambiente de aprendizagem os alunos considerados mais tímidos e/ou reservados poderão ter alguma vantagem dada a inexistência de um «ambiente social» onde se sentem pressionados e que os inibem. Alunos mais extrovertidos poderão perder alguma concentração e interagir não de forma muito efectiva em ambientes virtuais. Este facto poderá estar relacionado com a maior facilidade que uma pessoa introvertida tem para reflectir antes de responder a uma questão. De um modo geral, os mais extrovertidos costumam responder de forma quase imediata/automática e até irreflectida uma vez que estes indivíduos «apenas» necessitam de estabelecer contacto social. Novas abordagens e novas competências no processo de aprendizagem aliadas com a partilha de poderes entre professores e alunos vêm representar o grande desafio do ensino a distância. Esta comunicação tenta apenas identificar e reflectir sobre aspectos que nós levam a utilizar este novo paradigma: a aprendizagem através de um suporte virtual.

Résumé

Que peut-il arriver si les enseignants et les apprenants n'arrivent jamais à se retrouver personnellement, étant donné le contexte de communication purement informatique ? Quel genre de changements pourra apporter cette nouvelle forme de transmission de connaissances au processus d'enseignement/apprentissage aussi bien qu'aux rapports interpersonnels ? Le phénomène d'apprentissage n'est jamais passif, même si son développement se joue dans une ambiance purement virtuelle. Celle-ci dresse un réseau d'échanges responsable de l'éveil participatif du savoir. Les résultats obtenus, les nouvelles connaissances acquises, ne devront pas être évaluées selon l'importance du rôle joué par la mémoire, mais selon le niveau d'intensité qui caractérise les échanges/discussions/comunicações développées par les partenaires. Une fois que les interlocuteurs ne se regardent pas, tout ce qui concerne les jeux de physionomie, les gestes aussi bien le langage corporel est écarté, ce qui renforce l'attention accordée au code écrit, dont les messages deviennent beaucoup plus recherchés, réfléchis et pertinents. Dans un pareil univers, les apprenants plus timides auront des avantages, étant donné l'absence d'un «entourage social» souvent contraignant. Par contre, les étudiants plus extrovertis auront des difficultés accrues en ce qui concerne l'interaction virtuelle effective en raison de l'hypothétique 'perte' de concentration. Ce fait est en relation directe avec l'évidence facilitée accordée à quelqu'un d'introverti de réfléchir avant de répondre à une question concrète. En général, les individus les plus extrovertis répondent souvent de manière presque immédiate ou automatique, même irréfléchie, une fois que seul il leur faut se lier socialement. De nouvelles interprétations, associées à de nouvelles compétences spécifiques du processus d'apprentissage, liées aux échanges de pouvoirs entre enseignants et apprenants dressent le grand défi de l'enseignement à distance. Notre étude a eu comme but l'identification et l'analyse de certains aspects qui entraînent un nouveau paradigme: l'apprentissage à travers un support virtuel.

Introdução

O que pode acontecer quando professores e alunos nunca se encontram cara a cara e apenas comunicarem via computador? Que tipo de mudanças poderá esta nova forma de transmissão do conhecimento acrescentar ao processo de ensino e de aprendizagem e às relações interpessoais?

Aprender nunca foi um processo passivo. Num contexto virtual também não o será. Aprender é um processo activo onde tanto os professores como os alunos participam activamente para que o sucesso seja atingido. Num contexto virtual é implementada uma rede de interacções para que se possa estabelecer e promover conhecimento de carácter colaborativo. Desta forma, os resultados das aprendizagens não serão avaliados em termos de memorização mas sim através do grau e da profundidade das discussões/conversas mantidas entre o professor e os alunos e entre estes últimos. Dado que não existe um contacto presencial alguns aspectos, tais como, a linguagem corporal, gestos e expressões faciais não fazem parte do ambiente de ensino e de aprendizagem. A comunicação escrita torna-se preponderante, daí a necessidade e a importância para que esta seja cuidada, clara, reflectida e pertinente. Num contexto destes o perfil do aluno pode ter alguma influência na forma como vai interagir. De um modo geral, um aluno mais introvertido poderá ter neste ambiente uma maior facilidade em comunicar, pois, a ausência de um contacto presencial não constituirá uma pressão social. Pelo contrário, para aqueles alunos mais extrovertidos esta situação pode levá-los a não desenvolverem uma maior concentração e ponderação porque imediatamente entrarão em acção. Este facto poderá ser negativo porque em comparação com os alunos introvertidos, estes mais facilmente elaboram melhores respostas porque a maior quantidade de tempo que levam a responder vai permitir-lhes uma maior reflexão nas opiniões emitidas. Os extrovertidos são levados a responder «automaticamente» porque faz parte da sua personalidade a necessidade em agir rapidamente porque valorizam a interacção social penalizando a reflexão. Sproull e Kiesler (1991, p. 42) afirmam que: “When people perceive communication to be ephemeral, the stakes of communication seem smaller. People feel less committed to what they say, less concerned about it, and less worried about the social reception they will get... By removing reminders of a possibly critical audience, electronic mail induces people to be more open.”

Novas abordagens e novas competências relacionadas com uma equidade e partilha de poder entre professor e alunos constituem o verdadeiro desafio do ensino/aprendizagem nas comunidades virtuais.

Comunidades Virtuais

Todos os intervenientes num ambiente de aprendizagem virtual terão que ter competências que lhes permitem utilizar de forma simples, confortável e imediata os sistemas digitais. Para uma maior mobilização deste processo torna-se necessário que sejam do conhecimento geral todas as regras pelas quais se vão gerir todas as actividades. Mas para que estas regras de utilização e/ou conduta possam ser efectivamente tidas em consideração torna-se aconselhável que seja a comunidade virtual (todos os seus membros sem excepção) que tenha estado envolvida na sua definição. A chave do sucesso para um bom funcionamento deverá ainda assentar na honestidade, responsabilização, respeito, num ambiente franco e de «*empowerment*» dentro da comunidade virtual. Talvez, por isso mesmo, se torna aconselhável que exista uma primeira sessão com carácter presencial para que todos se possam conhecer pessoalmente o que facilitará a futura coesão da comunidade de aprendizagem/aprendentes. Em jeito de síntese passam-se a enunciar alguns dos princípios que deverão ser tidos em consideração para que a comunidade virtual se efective:

- Interacção muito activa envolvendo os conteúdos e as comunicações.
- Aprendizagem colaborativa que seja evidenciada preferencialmente entre os comentários/discussões entre aluno(s)-aluno(s) em vez daquelas entre professor-aluno(s).
- Construção «social» do conhecimento/aprendizagens evidenciada pela negociação e discussão entre os elementos com o intuito sério de obtenção de consensos verdadeiramente significativos e pertinentes.
- Partilha de recursos entre os alunos.
- Evidência de expressões e manifestações de encorajamento entre os alunos bem como a emissão de críticas e avaliação do trabalho dos «outros».

Os papéis devem ser bastante claros e em número reduzido. As discussões devem ser abertas a todos os participantes que se devem envolver activamente nos assuntos em discussão.

Para muitos é mais ou menos consensual que a comunicação assíncrona é «preferida» porque este tipo de comunicação permite que os alunos intervenham sempre e apenas quando o entenderem após terem reflectido previamente sobre o tema em debate. O desafio na coordenação das sessões síncronas está relacionado com a gestão do tempo. Entre todos os elementos envolvidos deverá haver uma disciplina pessoal acerca do tempo que é disponibilizado para poderem expor os seus pontos de vista com o maior rigor e exactidão possíveis e para que os avanços na discussão se possam concretizar. Um outro problema está relacionado com a «fila» de respostas que se irá criando. Por outro lado, para além da «fila» que se cria há também o problema da sua «oportunidade». Pois, uma maior demora na emissão de uma resposta/opinião pode tornar-se descontextualizada devido ao avanço na discussão. Daí que o *timing* das intervenções seja crucial neste processo.

Se o grupo é internacional um outro conjunto de problemas especialmente os que estão relacionados com diferenças culturais entre os seus membros. Nas sessões síncronas a utilização do *brainstorming* como metodologia a adoptar tem-se mostrado muito apropriada porque implica a participação de todos os elementos da comunidade virtual. Para uma melhor gestão de uma comunidade virtual, Conrad e Crowell (1997) sugerem:

- Estabelecer um espaço temporal diário para ler e responder a todas as mensagens em vez de ir fazendo esta actividade ao longo do dia.

- Estabelecer prioridades e categorizar as mensagens pela sua importância e necessidade de resposta.

Os participantes numa sessão síncrona, tal como já foi aludido, deverão saber como gerir o tempo de forma a prevenir dificuldades e problemas. Neste sentido, as sugestões de Pallof e Pratt (1999) poderão tentar dar uma contribuição numa tentativa de conciliar aspectos metodológicos num ambiente *online* e o ensino tradicional propõem:

- Ao entrar no site devem ser estabelecidas prioridades e intenções prévias relacionadas com o *downloading* ou apenas com uma simples leitura de documentos.

- Imprimir previamente as mensagens, se possível, o que permitirá uma leitura mais pausada e demorada do seu conteúdo, de modo a que a resposta seja reflectida e aprofundada.

- A resposta deverá ser redigida num processador de texto e gravada para um posterior e eventual esclarecimento e/ou reformulação.

Nas sessões síncronas o professor deve assegurar e fazer sentir nos alunos a sua inteira disponibilidade, facilitando o trabalho e a acessibilidade durante todo o processo e sempre que os alunos solicitem.

A capacidade e/ou habilidade em providenciar e promover *feedback* de cariz qualitativo (crítico/reflexivo) fará com que toda a comunidade virtual sinta a necessidade em reflectir acerca das actividades desenvolvidas. Esta capacidade de pós-auto-reflexiva deve ser ensinada, modelada e encorajada em especial pelo professor, pois, de um modo geral, os alunos quando o fazem é de uma forma menos profunda. Esta situação deve estar prevista e incluída nas linhas orientadoras anteriormente discutidas por todos. E, como esta situação pode ser uma novidade pode tornar-se «conflituosa». Torna-se importante reafirmar a necessidade em envolver todos sem excepções, os elementos da comunidade para que se sintam verdadeiramente vinculados. Neste sentido, Covey (1989, p. 76) é de opinião que: “seek first to understand, then be understood, as a means by which to promote interdependence. Without interdependence, there can be no collaboration, and ultimately no community.” No entanto, dentro da comunidade o professor deverá promover a interdependência entre todos os elementos. Se tal não ocorrer a comunicação poderá tornar-se mais pobre e pouco «transformativa». Mezirov (1991) é de opinião que a «aprendizagem transformativa» se baseia na reflexão e na interpretação de experiências, ideias e assumpções decorrentes de conhecimentos prévios. A «aprendizagem transformativa» é complexa e multidimensional. Hargrove (1998, p. 62) denomina-a de «triple loop learning», descrevendo-a como: “learning that involves altering the particular perspective, underlying beliefs, and assumptions (or old rules) that shape who we are as a human being – what we identify with.” Este facto leva a que um aluno não finalize um «estádio/etapa/nível» e a seguir venha a iniciar um outro (novo). Como a aprendizagem é cíclica o aluno pode regressar ao estágio anterior sem colocar em causa os seus progressos.

Ao princípio o conhecimento é adquirido. Depois a comunidade virtual estabelecerá as inter-relações. A troca de ideias promoverá o debate e o processo vai cada vez mais aprofundando a discussão. A «aprendizagem transformativa» baseia-se nesta reflexão e interpretação de experiências de aprendizagem onde o debate se torna crucial neste processo. A «aprendizagem transformativa» torna-se numa teia e/ou rede de interacções multidimensionais. A «aprendizagem transformativa» transformará e tornará o aluno num praticante reflectivo. O processo inicia-se, portanto, com a aquisição de conhecimento mas com um envolvimento activo por parte dos alunos neste ambiente virtual (*on-line*). Quando chega a altura em que se considera um aluno como um «especialista» na matéria em questão, a sua auto-estima aumenta fomentando uma maior auto-confiança que o levará a desenvolver e a criar novas competências e, por conseguinte, mais conhecimento e/ou mais aprendizagens. Neste contexto o papel do

professor vai-se «esvaziando/desaparecendo/tornando menos visível» porque a partir desse momento será o aluno que imprimirá o ritmo porque se tornou no elemento verdadeiramente activo. Esta sua postura permitirá que se possa tornar um líder da comunidade virtual ao apresentar ideias e propor soluções. Tal como é afirmado por Pallof e Pratt (1999, p. 142): “Rather than a process to be feared, the transformative learning process is one of the most exciting aspects of online learning.” O conhecimento partilhado e a discussão crítica representam factores decisivos dado que os alunos sentem que fazem **realmente** parte imprescindível de todo o processo e que são fundamentais para o funcionamento da comunidade virtual. Pois, as ideias de cada um vão ser transformadas como ideias do «colectivo» o que permitirá a expansão para novas ideias e, como tal, novas aprendizagens e geração de novos conhecimentos.

Avaliação em comunidades virtuais

Quando se fala acerca de avaliação é conveniente esclarecer qual a concepção que se está a defender. Para Pallof e Pratt (1999, p. 144) a avaliação consistirá no seguinte pressuposto: “student performance, including student self-evaluation; the course and the quality of instruction; and the technology being used, including its functionality and user friendliness. Finally, the total online program should be evaluated in terms of its usefulness in the overall institutional context.”

Num ambiente de aprendizagem que é ao mesmo tempo colaborativo e «transformativo» a avaliação deve ser formativa e sumativa. Formativa para ajudar os professores a perceberem se conseguiram proporcionar os meios e/ou mecanismos para que fosse possível criar espaços de reflexão para que os alunos, por eles próprios, se pudessem situar e perceber quais as aprendizagens que incorporaram. Sumativa para que os professores possam verificar se os objectivos foram atingidos e quais os procedimentos que eventualmente são necessários reformular para que possam ser bem sucedidos. Neste sentido, a avaliação não deve ser executada apenas pelo professor mas sim e, especialmente, por todos os membros da comunidade virtual. Neste particular o *feedback* torna-se um elemento essencial para a reformulação e aperfeiçoamento das estratégias a desenvolver. Esta avaliação deverá por isso também ter em consideração o número de mensagens enviadas e, fundamentalmente, a qualidade das mesmas neste ambiente *on-line*. Assim, os resultados e/ou consequências das tarefas desempenhadas constituem também factores de grande importância. A possibilidade de se «fazer batota» existe mas se tiver sido desenvolvida uma consciência colectiva de que a comunidade é de todos e que qualquer problema da comunidade não afectará ninguém

em particular mas a sua totalidade pode tornar-se como elemento verdadeiramente dissuasor dessas práticas menos correctas.

A avaliação depende da definição de objectivos claros, conteúdos e competências tecnológicas por parte de todos os membros da comunidade virtual. A participação torna-se deste modo crucial para a implementação de um curso centrado nos alunos com uma avaliação individualizada enquanto membros de uma comunidade.

Reflexões finais

A comunicação mediada por computador é um fenómeno ainda em expansão. Muitos já imaginam o fim das aulas tradicionais enquanto muitos outros já imaginam a substituição das aulas por uma plataforma digital de aprendizagem a distância e, desta feita, o fim das universidades. Mas isto não é verdade! A aprendizagem através de comunidades virtuais não irá eliminar o ensino tradicional. Mas novas abordagens, novas estratégias e metodologias surgirão. Uma pedagogia baseada em elementos/suportes digitais não pode ficar reduzida apenas ao meio tecnológico/digital mas desafia professores e alunos para novas formas de ensinar e de aprender. Algumas sugestões para que se tenha êxito num curso *online* são apresentadas por Pallof e Pratts (1999, p. 160): “honesty, responsiveness, relevance, respect, openness and empowerment.” Os participantes têm que sentir que a sua contribuição irá fomentar *feedback* e que só haverá verdadeiras aprendizagens se conseguirem que haja efectivamente uma interacção entre todos os membros dessa comunidade virtual. A comunicação mediada por computador é diferente de outros modelos porque implica responsabilidade. Os diferentes membros têm que se sentir obreiros dos processos que se desenvolvem no processo de aprendizagem. O professor age como um par e, não se deve esquecer, que a confidencialidade é importante ser preservada. Os membros da comunidade virtual devem ser livres em expressar as suas opiniões que podem ser diferentes e até opostas às dos outros. Mas numa comunidade virtual, dada a responsabilização personalizada que existe, faz com que cada um seja «especialista» nas aprendizagens que desenvolve. Assim, cada elemento assume novas responsabilidades na criação de uma «aprendizagem transformativa». A criação de uma comunidade virtual promove e encoraja a aquisição de conhecimento. Cria um novo sentimento ao se aprender com os outros e para os outros através de auto-sinergias.

O Futuro?!

O modelo tradicional baseia-se no conceito de que numa sala de aula os professores e os alunos estão isolados do exterior e este facto não poderá criar condições para preparar futuros cidadãos para uma Sociedade do Conhecimento. A aprendizagem mediada por computador permitirá a aquisição de conhecimento através da utilização de meios digitais. A possibilidade de contactar com diferentes pessoas em diferentes partes do mundo é um facto bastante importante. A auto-estima e a auto-confiança desenvolvidas nos alunos permite-lhes serem capazes de resolverem os seus problemas. Todas as situações de aprendizagem têm que ser contextualizadas para que possam facilitar a transferência para as actividades reais do dia-a-dia. Tal como Pallof e Pratts (1999, p.167) argumentam: "Online education is not the panacea that will cure the ills of education of today. However, if facilitated in a way that incorporates community into the process, it is a way to promote a generation of empowered learners who can successfully navigate the demands of a knowledge society."

Referências bibliográficas:

- California Distance Learning Project. (1997). What is Distance Education? <http://www.otan.dni.us/cdlp/distance/whatis.html> (consultado na Internet em 24 de Março de 2003).
- Collins, M. & Berge, Z. (1996). Facilitating Interaction in Computer Mediated Online Courses. <http://star.ucc.nau.edu/~mauri/moderate/flcc.html> (consultado na Internet em 15 de Janeiro de 2003)..
- Conrad, L. D. & Crowell, P. W. (1997). E-mail Addiction. Business Officer. National Association of College and University Business Officers http://www.nacubo.org/website/members/bomag/1097_conrad.html (consultado na Internet em 7 de Fevereiro de 2003).
- Covey, S. (1989). *The seven habits of highly effective people: powerful lessons in personal change*. New York: Fireside.
- Harasim, L. et al (1996). *Learning Networks*. Cambridge: MIT Press.
- Hargrove, R. (1998). *Mastering the Art of Creative Collaboration*. New York: McGraw-Hill.
- Macduff, I. (1994). Flames on the Wires: Mediating from an Electronic Cottage. *Negotiation Journal*, 10 (1), pp. 5-15.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Nipper, S. (1989). Tird Generation Distance Learning and Computer Conferencing. <http://www.icdl.open.ac.uk/mindweave/chap5.html> (consultado na Internet em 24 de Março de 2003).
- Pallof, Rena & Pratt, Keith. (1999). *Building Learning Communities in Cyberspace - Effective strategies for the online classroom*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Pratt, K. (1996). *The Electronic Personality*. San Francisco: Fielding Institute.

- Shell, B. (1995). Shaping Cyberspace into Human Space. <http://fas.sfu.ca/css/update/vol6/6.3-harasim.main.html> (consultado na Internet em 4 de Maio de 2003)..
- Sproull, L. & Kiesler, S. (1991). *Connections*. Mass: MIT Press.
- Turkle, S. (1995). *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.
- Whitesel, C. (1998). Reframing Our Classrooms, Reframing Ourselves: Perspectives from a Virtual Paladin. Microsoft in Higher Education. <http://www.microsoft.com/education/hed/vision.htm> (consultado na Internet em 15 de Abril de 2003).