

COACHING EDUCACIONAL - UMA NOVA FORMA DE TUTORIA EM EAD

Curitiba/PR Maio/2016

Armando Kolbe Junior - Centro Universitário Internacional Uninter - armando@kolbejunior.net

Antonio Siemsen Munhoz - Centro Universitário Internacional Uninter - antonio.m@uninter.com

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: DESCRIÇÃO DE PROJETO EM ANDAMENTO

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

Esta pesquisa representa um ensaio proposto para estudo e avaliação de formas de implantação do coaching educacional, tida como uma nova forma possível de desenvolver a tutoria em EaD. Os estudos foram baseados em levantamentos efetivados na estrutura montada pelo Centro Universitário Internacional Uninter, para atendimento aos alunos de seus cursos presenciais e não presenciais. A necessidade de liberar os alunos da obrigatoriedade de seguir datas e rotas previamente estabelecidas foi o principal aspecto motivador. A proposta coaching educacional estabeleceu como meta desenvolver um apoio tutorial que leva em consideração: as características particulares de cada aluno envolvido em cursos ofertados na modalidade EaD; seus ritmos próprios; nível cognitivo diferenciado em relação à média, em desvios positivos e negativos consequentes de uma elevada diversidade cultural que ocorre nestes cursos. A proposta envolve a mudança da atuação da tutoria nos moldes tradicionais, efetivada para alunos ou grupos, em horários específicos e para tratamento de temas que podem não representar os interesses de todos os participantes. Ao propor a tutoria dedicada, se modifica a ação do tutor. Ele assume uma atuação similar ao que faz o coacher (o profissional que orienta um outro profissional a atingir os seus objetivos) e coloca o aluno em uma posição de coachee (o profissional que recebe a orientação de outro profissional que o auxilia a atingir os seus objetivos). No ambiente corporativo esta atividade é nomeada coaching executivo. Trazer esta proposta para ambientes de ensino e aprendizagem estabelecidos em ambientes virtuais, justifica um estudo mais detalhado sobre o assunto.

Palavras-chave: Coaching, Tecnologias Educacional

Introdução

A hipótese a ser confirmada ou negada é a afirmativa: O *coaching* educacional, nos moldes em que é desenvolvido o *coaching* executivo, pode proporcionar um aumento da qualidade da atividade de aprendizagem do aluno, via uma participação ativa no ambiente e maior motivação proporcionada pelo aumento das necessidades particulares com relação à formação profissional que deseja. A proposta foi dividida em duas etapas: a primeira diz respeito ao desenvolvimento de um estudo preliminar, teórico, que compõe o material que está sendo apresentado. A segunda irá tratar da aplicação, com utilização deste material de um protótipo a ser desenvolvido com o rigor científico necessário para que a aceitação acadêmica seja irrestrita. Esse ensaio foi aplicado no Centro Universitário Internacional Uninter como uma experiência inovadora. A divisão do trabalho em duas etapas não permite apresentar um modelo conclusivo e convincente, mas apenas indicar um caminho possível que poderá permitir confirmar ou negar a hipótese em foco. Este objetivo somente poderá ser atingido em uma segunda etapa, após a aplicação e avaliação do modelo em um projeto educacional específico, desenvolvido em cursos de formação de pedagogos com a ocorrência de grandes salas de aula e em ambientes virtuais de ensino e aprendizagem.

Objetivos

Como objetivo principal foi colocada a intenção de identificar como tornar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) um Ambiente Personalizado de Aprendizagem (APA), de forma a atender atividades de *coaching* educacional. Como objetivos secundários, mas não de menor importância, se destacam as intenções de determinar um número ideal de alunos a ser atendido por cada tutor; como alertar o aluno para o uso desta possibilidade; e lhe dar uma orientação sobre o caminho a seguir.

O contexto do estudo

Para compreender as conclusões deste ensaio é preciso, antes, conhecer o contexto oferecido aos alunos e tutores. O Centro Universal Internacional Uninter oferece um Ambiente Virtual de Aprendizagem (Univirtus), que foi colocado como candidato natural a se tornar um Ambiente Personalizado de Aprendizagem. Os cursos são submetidos ao desenvolvimento de um projeto instrucional. Eles são desenvolvidos com o uso de equipes multidisciplinares com intervenção de setor específico para desenvolver tal tarefa (CCDD - Centro de Criação e Desenvolvimento Dialógico). São desenvolvidos, como complemento, estudos detalhados sobre o projeto gráfico de modo que ele se torne um elemento positivo de motivação, captando e prendendo a atenção do aluno. Em termos de oferta, os cursos considerados EaD podem ser oferecidos de forma semipresencial (*b-learning*, *blended learning*). Estão previstos processos de imersão variável, que pode ser total ou parcial, mesclado com estudo independente e atendimento tutorial (*e-learning*, aprendizagem eletrônica). Os materiais são desenvolvidos na perspectiva que venham a se tornar objetos de aprendizagem, armazenados em um ROA – Repositório de Objetos de Aprendizagem. A proposta segue a orientação do consórcio *Dublin Core* para identificação dos elementos. Nos dias atuais eles são criados de forma lógica, sem este repositório tenha existência física neste momento. A abordagem utilizada é a da aprendizagem baseada em problemas, que visa facilitar a criação de grupos de alunos criados para a solução de problemas que são escolhidos pelo próprio grupo de forma a tornar significativa a aprendizagem de seus participantes. O ambiente permanece ativo na forma 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias ao ano).

Referencial teórico

A importância do tutor já foi destacada em muitos trabalhos acadêmicos desenvolvidos sobre a EaD. Na medida em que cresce o número de alunos, aumenta a demanda por novos cursos. Cada vez mais se comprova a necessidade de uma formação diferenciada para este profissional. Dele se espera um mínimo de especialização em sua área de atuação, alfabetização tecnológica e mais recentemente, que ele assuma dois papéis que não são tratados nos currículos dos cursos de pedagogia na atualidade: comunicador e psicólogo eventual. Como comunicador este profissional deve, segundo Machado e Machado (2004), atuar de forma diferenciada. Isto é corroborado por Alves e Nova (2003) quando consideram que a comunicação e interação são muito mais importantes que a simples oferta de informações, papel tradicional desempenhado pelos tutores. As autoras Machado e Machado (2004) pontuam ainda que, a nova formação pessoal dos tutores deve lhes permitir adquirir atributos psicológicos e éticos, maturidade emocional, empatia com os alunos e habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir. Sobre a última competência, colocada na lista anterior, é possível acreditar que, ao ouvir o aluno, o tutor poderá saber o que ele espera. Por outro lado, a empatia, também assinalada, é um complemento positivo desejável. A empatia é um sentimento cooperativo e colaborativo que leva as pessoas em contato a se ajudarem umas às outras, em situações normais, sem necessidade que nenhuma emergência venha a interferir e sugerir esta ação. É um sentimento intimamente ligado ao altruísmo – amor e demonstra elevado interesse pelo próximo e chama a atuar a vontade de ajudar. Ao demonstrar esta capacidade o tutor adiciona uma importante qualidade em seu perfil profissional. Com ela fica facilitada a proposta de inserir a afetividade no processo de ensino e aprendizagem, fato já apontado por Silveira (2004) em seus estudos sobre o efeito da efetivação de tal atitude, como um elemento positivo e que permite comprovar que é através das interações sociais que se constrói a aprendizagem, assim tudo o que for colocado no ambiente no sentido de sua facilitação, pode ser considerado positivo. Aliado a todos estes aspectos, a autora considera, também, que é a partir destas interações sociais que o professor pode assumir mais facilmente uma posição de facilitador, que atua no sentido de estimular o processo de aprendizagem. A ausência destes fatores pode atuar em sentido contrário. Assim estes elementos agem de forma sinérgica, onde o todo final obtido pode superar, o que acontece em iniciativas bem-sucedidas, a soma das partes componentes. Quando o tutor sabe sentir o que sentiria outra pessoa, caso estivesse em sua situação, fica facilitado o seu trabalho no sentido de personalizar atividades e alterar o ambiente virtual no qual ambos desenvolvem o seu processo de comunicação. Assim o tutor se transforma em um profissional que, a partir de sua expertise, pode cooperar para que o aluno atinja os objetivos a que ele se propôs, quando atuante no sentido de efetivar a aprendizagem independente e a aprendizagem ativa. Isto representa o mesmo que um *coacher* faz com seu *coachee* no mercado corporativo. O sucesso destas atividades no mercado corporativo pode ser, então, utilizado com as alterações necessárias de tratamento para apropriação no setor acadêmico, os objetivos de personalização e admitir a possibilidade que a atividade *coaching* educacional venha a se tornar uma realidade. Silva (2010) parte de um princípio geral para chegar a uma conclusão que interessa a nosso trabalho. O autor assinala uma lista relativa a atividades de *coaching* onde aponta como tarefas: orientação profissional, orientação vocacional, orientação ocupacional e aconselhamento de carreira. Ele considera estes elementos como componentes do *coaching* executivo. O autor não descarta e inclui em sua lista a orientação educacional, o que sugere uma nova metodologia, o *coaching* educacional, ainda em estudo na academia, com poucas iniciativas e objeto deste ensaio.

Procedimentos metodológicos

O que é preciso para chegar à implantação do *coaching* educacional? Os participantes deste ensaio desenvolvem seus trabalhos como metodologias inovadoras em atividades de ensino e aprendizagem e deles se espera que coloquem algo parecido como um roteiro que facilite aos orientados utilizar de forma imediata e pragmática as vantagens de uma nova metodologia. O *coaching* educacional foi considerado, no interior da IES, como uma destas metodologias e desta

forma os autores trabalharam no sentido de, comprovada a possibilidade de ser uma atividade de sucesso nas tentativas de obter maior qualidade na aprendizagem do aluno, estabelecer um guia de orientação, conforme estabelecido no levantamento do referencial teórico de sustentação. O primeiro passo, considerando que os cursos de pedagogia da instituição, juntamente com o perfil de muitos destes profissionais não incluam as questões de transformar a ação e prática docente em um atendimento de acompanhamento que, seria levar o tutor a assumir em alguns momentos uma ação empática em relação ao retorno dado ao aluno. Em outros momentos, ele assumiria a função de orientação a procedimentos a serem seguidos. Duas propostas já em ação na instituição facilitaram esta orientação e conduzem ao projeto de um curso, ainda em fase de montagem final, que preencha as lacunas do professor como comunicador e do professor como orientador. A IES utiliza a proposta de objetos de aprendizagem e a aprendizagem baseada em problemas, que orienta trabalhos em grupos, sobre conteúdos relevantes que aproximam o aluno de sua prática profissional futura, com grande possibilidade de efetivar a aprendizagem significativa. Estas duas abordagens facilitam a que os testes possam ser efetuados já durante o processo de formação permanente e continuada desenvolvida em serviço e que transmite estas duas ideias aos professores que vão atuar no ambiente virtual de aprendizagem oferecido pela instituição para os participantes de seus cursos. O procedimento então inicia no projeto instrucional com a recomendação que cada objeto seja apresentado em múltiplas mídias, com as atividades projetadas em um nível de flexibilidade que se apoia nas características da inteligência predominante no aluno, à luz da teoria das inteligências múltiplas defendida por Gardner (2000). Este é o primeiro passo para personalização do ambiente. Um segundo passo na personalização está na orientação para o *coaching* educacional. Existem pontos demarcados no percurso, por ação conjunta do projetista instrucional e do professor responsável pela determinação dos conteúdos e sua apresentação, com conhecimento repassado ao tutor que irá desenvolver a atividade de *coaching*, nos quais são efetuados ajustes no processo de avaliação formativa. O aluno escolhe como quer ser avaliado. São possíveis a defesa de uma etapa específica na solução do problema, uma avaliação objetiva ou uma avaliação subjetiva (por exemplo, um artigo). O processo de avaliação final da atividade de *coaching* seria sempre a apresentação da solução final, dado ao problema que os grupos de alunos escolhidos, que admite diferentes soluções, em um formato aberto e que pode apresentar funcionalidade em um determinado contexto, não operando da mesma forma em outros contextos, que exigiriam adequações ou a proposta e solução de um novo problema proposto.

Apresentação da proposta

O ambiente proposto está ativo e é utilizado em todos os cursos oferecidos pela IES na modalidade EaD. O processo de formação dos professores e dos tutores em docência digital está em desenvolvimento, tendo superado as fases de aprovação pela reitoria e início de desenvolvimento. A primeira turma, desenvolvida para testar um protótipo, formada por alunos escolhidos dentre os que tem maior capacidade de desenvolver pensamento crítico em torno da avaliação do que o curso propõe, deve ocorrer no primeiro semestre de 2017. A criação do Repositório de Objetos de Aprendizagem está sendo estudada com a utilização do software livre Dspace, recomendado pelo IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Junto a estes processos corre, em paralelo, o processo de definição do *coaching* educacional nas mesmas bases como ele é hoje desenvolvido no mercado corporativo como *coaching* executivo. Em sua proposta inicial de formatação de uma proposta para apresentação às diretorias das escolas (tecnológica, de educação, de negócios, jurídica) será definida como formação dos tutores as seguintes recomendações:

- Os tutores devem ser especialistas em sua área de conhecimento;
- Todos devem ter feito o curso de formação de docentes seja em sua versão rápida ou como curso de especialização no formato de especialização em tutoria desenvolvido em

serviço;

- Devem estar conscientes de sua participação em um projeto piloto, no qual devem validar a consecução do objetivo principal e objetivos secundários assinalados.

Quanto ao desenvolvimento das atividades de *coaching* educacional

- Ela será opcional podendo o aluno escolher entre ser atendido no procedimento normal de tutoria, como efetuado tradicionalmente nas ofertas da IES;
- Caso o aluno escolha o *coaching* educacional deve estar consciente dos custos adicionais a esta escolha e concordar com os pagamentos estipulados, em complemento ao valor das mensalidades (este estudo financeiro está em desenvolvimento para verificação do custo / hora destas atividades);
- Ter conhecimento que o processo que está sendo estabelecido é um processo interativo e que tem como principal objetivo melhorar o desempenho do aluno nas atividades de aprendizagem;
- O professor tutor passa a ser designado como *coach* e o aluno passa a ser designado como *coachee* (assim como no *coaching* executivo). O *coach* orienta o *coachee* colocando à sua disposição o tempo que o aluno necessitar atuando como auxílio nos pontos em que o aluno encontra dificuldades de compreensão ou desenvolvimento de atividades. O *coach* oferece ao *coachee* conhecimentos, ferramentas e o que mais for necessário ao seu desenvolvimento estudantil;
- É importante discernir o *coaching* educacional das atividades de tutoria. Elas seguem um roteiro designado em tempo de projeto instrucional e que estão de acordo com as necessidades da IES. O *coaching* educacional desenvolve um roteiro ajustado entre o *coach* e o *coachee*, de acordo com as necessidades deste último;
- É importante deixar claro para o aluno que a atividade não se refere a aconselhamento, do *coachee* se exige a aprendizagem independente e a capacidade de demonstrar, ao final do processo, as suas opiniões próprias, ainda que possam diferir do que o *coach* tem como crença;
- Todo o processo será dirigido como uma proposta de solução de um problema. O contrato do *coach* pode ser com um aluno individual ou com grupos. Quem define o problema é o *coachee* ou grupo de *coachees*, de acordo com o que querem aprender para que esta aprendizagem seja significativa;
- O objetivo principal é potencializar os pontos fortes e aprimorar os pontos fracos, atividade secundária, devido a maior importância em reforçar o que o aluno tem de bom, como estabelece Sarreta (2009) ao destacar como mais importante destacar os pontos fortes e agir sobre eles. A ação sobre os pontos fracos acontece, mas ela não tem a mesma intensidade.

Sobre os resultados desta primeira turma serão efetuados levantamentos de ROI – *Return of Investment* para validar a perspectiva de retorno financeiro, ainda este retorno possa ser intangível, mas representar um ganho para a IES. A qualidade da aprendizagem obtida será inquerida diretamente dos participantes, em questionários mistos, fechados e abertos, com esta segunda opção com o propósito de permitir uma abertura para que o aluno coloque a sua opinião de forma anônima.

Apesar do uso no setor acadêmico poder ser dado como uma novidade há todo um corpo de sustentação teórica nos estudos de Timothy Gallwey desenvolvido entre as décadas de 1970 e 1980, que foram aplicados ao ambiente corporativo. Cada tópico tratado, ainda que não necessite acompanhar o cronograma estabelecido pelo projeto instrucional, tem um início, um meio e um final e este tempo pode ser estendido ou recontratado, caso o aluno não se sinta satisfeito.

Considerações finais

O trabalho teve como origem um estudo desenvolvido anteriormente na IES na busca de uma crítica que partisse dos próprios alunos sobre as formas de retorno (feedback) dado pelos tutores de cursos de pedagogia, efetivado em grandes salas de aula (em número superior a 6 mil alunos). Esta atividade é muitas vezes colocada como fator crítico, com nível de avaliação que recomenda cuidados em ofertas subsequentes e em outros cursos, devido à similaridade do fato. Flores (2009) considera que esta atividade é um dos pontos de importância como uma estratégia voltada para aumento da motivação do aluno e também um fator sob o qual um curso pode ser mais bem avaliado. A partir deste estudo e levando em consideração os resultados positivos obtidos, foi possível comprovar que haviam falhas nesta atividade. Uma reclamação dos alunos ganhou destaque: a espera de um tempo que poderia ser aproveitado para atingir pontos avançados na atividade de aprendizagem por parte dos alunos. Um outro grupo apresentou razão inversa, considerando negativa a elevada a velocidade com que os trabalhos estavam sendo desenvolvidos. O que este fato aponta? A diferença cultural entre os participantes que torna inaceitável o uso de um padrão, considerando a velocidade de um aluno médio. Esta conclusão orienta o estabelecimento do ambiente como um ambiente de aprendizagem adaptativa, adequado ao nível do aluno como estudado por Pernas et. al. (2009). Os autores recomendam evitar o uso de repositórios estáticos de conteúdo, para todos os alunos. O mesmo resultado já havia sido atingido por um dos participantes desta equipe de estudo Gasparini (2004) quando considerou que as estruturas e funcionalidades destes ambientes devem seguir uma proposta de adaptação às características individuais de cada aluno. Eles apontam para o erro de considerar todos os alunos como iguais, ou a existência de um aluno médio. O tutor, como elemento de ligação, considerado como um dos principais elementos da estrutura montada para cursos EaD (Munhoz, 2014) deve receber orientações específicas e a ele determinado quais seriam os alunos atender e como pode ele proceder para efetuar esta adaptação. Com estas motivações foi dado início ao projeto de pesquisa cujos resultados estão agora sendo apresentados. A apresentação dos resultados será em um outro trabalho de pesquisa, onde a avaliação da proposta será submetida a um grupo de participantes, futuros docentes e que poderão atuar na perspectiva do coaching educacional.

Referências bibliográficas

ALVES, L.; NOVA, C. Educação a Distância: Uma Nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade. São Paulo, Futura, 2003.

FLORES, A. M. O feedback como recurso para a motivação e avaliação da aprendizagem na educação a distância. 2009. [Internet]. Disponível em: . Acesso em: 14/04/2016.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas, a teoria na prática**. Porto Alegre: 2000.

GASPARINI, I.; PIMENTA, M. S.; PALAZZO M. de O. J.; AMARAL, M. A. **Navegação e apresentação adaptativos em um ambiente de EAD na Web**. In: Webmídia 2004, 2004, Ribeirão Preto. Anais, 2004. v. 1. p. 1-1.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. C. O papel da tutoria em ambientes EaD, 2004. [Internet]. Disponível em: . 16/04/2016.

MUNHOZ, A. S. **Tutoria em EaD: Uma nova visão**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

PERNAS, A. M.; GASPARINI, I.; PALAZZO M. de O. J.; PIMENTA, Marcelo Soares. **Um ambiente EAD adaptativo considerando o contexto do usuário (position paper)**. In: I Simpósio Brasileiro de Computação Ubíqua e Pervasiva (SBCUP 2009) – XXIX Congresso da

Sociedade Brasileira de Computação (CSBC 2009), 2009, Bento Gonçalves, RS. Anais. Porto Alegre: SBC, 2009. p. 1151-1156.

SARRETA, F.; O. Educação permanente em saúde para os trabalhadores do SUS, 2009. [Internet]. Disponível em: . Acesso em: 16/04/2016.

SILVA, C. R. E da. Orientação Profissional, *mentoring*, *coaching* e *Counselling*: algumas singularidades e similaridades em práticas, 2010. [Internet]. Disponível em: . Acesso em: 18/04/2016.

SILVEIRA, E. A. A importância da afetividade na aprendizagem escolar: O afeto na relação aluno – professor, 2004. [Internet]. Disponível em: . Acesso em: 12/04/2016.

VEDOVE, J. C. D.; DE CAMARGO, R. T. M. (2008) A influência da empatia na relação tutor – aluno. [Internet]. Disponível em . Acesso em: 11/04/2016.