

SKYPE: COMO UMA FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ESTÁ TRANSFORMANDO AS INTERAÇÕES NOS GRUPOS DE ESTUDOS DOS ALUNOS DA EAD

CURITIBA/PR MAIO/2017

ALESSANDRA DE PAULA - CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER - alessandra.s@uninter.com

CRISTIANE RIPKA - CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER - cristiane.ri@uninter.com

KELLEN COELHO DOS SANTOS - CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER -
kellen.p@uninter.com

MARLUS HUMBERTO GERONASSO - CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER -
marlus.h@uninter.com

PAULO ROBERTO CORDEIRO - CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER -
paulo.co@uninter.com

RICARDO ALEXANDRE ZANARDINI - CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER -
ricardo.d@uninter.com

RODRIGO BERTÉ - CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL UNINTER - rodrigo.e@uninter.com

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

A formação de grupos de estudos através do uso da ferramenta Skype é o tema de estudo do presente artigo, buscou-se conceituar e entender de que forma o Skype que é uma ferramenta de negócios contribui com a interação entre os alunos, identificando quais as vantagens e desvantagens, possibilidades e fragilidades no uso da ferramenta, assim como, identificar a importância do tutor presencial para organizar, agendar, mediar e direcionar esses grupos, além de comprovar a efetividade da utilização da ferramenta Skype para os grupos de estudos dos alunos da modalidade de ensino a distância. Verificou-se que a utilização da ferramenta Skype para interação entre os alunos e tutores para discussões em grupo enriquecem o processo de ensino e aprendizagem, proporcionando ao aluno a interação com os colegas, embora estejam em um curso a distância, tendo rotinas, horários e atividades diferentes, auxiliando assim, na construção do conhecimento.

Palavras-chave: Grupos de Estudos; Skype; Interação; Tecnologia

1 INTRODUÇÃO

A vida agitada tem tornado o tempo cada vez mais escasso na vida das pessoas, dificultando e até mesmo impossibilitando algumas ações, assim como, tem feito com que passem muito tempo conectados através de diferentes dispositivos de comunicação para conseguir suprir todas as suas demandas, fazendo com que algumas atividades, até mesmo aquelas mais rotineiras sejam feitas a distância, otimizando o tão precioso tempo. Para acompanhar essas evoluções e suprir a necessidade de uma formação superior os alunos de educação a distância, os polos e tutores tiveram que se reinventar e contar com as tecnologias e ferramentas de comunicação tem sido fundamental. Nesse caso, a ferramenta de comunicação adotada foi o *Skype*, para que pudessem manter os seus grupos de estudos, com discussões e debates acerca do conteúdo teórico disponibilizado pelos professores no ambiente virtual de aprendizagem, pois, com essa interação proporcionada pela ferramenta escolhida é possível atender as demandas e necessidades de cada um, independentemente de onde estejam naquele dia e horário, apesar de suas atribuições pessoais e profissionais.

No presente trabalho, vamos buscar melhor entender a formação e realização desses grupos de estudos dos alunos que são formados pelo tutor que atua como mediador nesses debates via *skype*, visando analisar como essa forma de interação e estudo utilizando a ferramenta influencia no processo de aprendizagem dos alunos, auxiliando na construção do conhecimento, assim como, as vantagens e desvantagens dessa forma de interação, demonstrando também fragilidades dessa configuração de estudo, além de trazer as possibilidades de sucesso com a manutenção dessas interações através do *skype*.

As questões levantadas foram observadas dentro da realidade do primeiro módulo de estudo dos cursos tecnológicos de uma instituição de ensino (IES), que trabalha com as modalidades de ensino presencial, EaD e semipresencial, com sede em Curitiba, porém, com Polos de Apoio Presencial (PAP), em todas as regiões do Brasil.

2 O SKYPE COMO FERRAMENTA DE APRENDIZAGEM NA EAD

O *Skype* é um software que foi desenvolvido por Niklas Zennstrom e Janus Friis, mesmos criadores do site de compartilhamento de música pela internet Kazaa. Fundado em 2003 com o objetivo de quebrar as barreiras da comunicação, o *Skype* começou como um programa de software livre que pode ser usado para conectar as pessoas através da Internet, por meio de texto, voz e/ou vídeo. Primeiramente utilizado no âmbito organizacional para facilitar o processo de comunicação entre as áreas da organização,

o *Skype* vem ganhando espaço também no campo educacional, sendo cada vez mais utilizado por educadores no processo de transformação de experiências em sala de aula, motivando e estendendo o processo de aprendizagem.

Pela simplicidade e facilidade de se conectar da sala de aula do polo com outros locais onde estão os alunos, o *Skype* veio como uma forma de interação e proximidade entre tutor/mediador e alunos, permitindo assim uma maior maximização do aproveitamento do tempo e desse momento de debates e esclarecimento de dúvidas. Através da utilização do *Skype* é possível obter uma maior interatividade no ambiente de aprendizagem, visto que, é uma ferramenta que permite conversação em tempo real, que facilita os processos comunicativos.

Para Lévy (1995, p. 14) “a mediação digital remodela certas atividades cognitivas fundamentais [...] o ensino e a aprendizagem, reestruturados por dispositivos técnicos inéditos, encaixam em novas configurações sociais”. Essa nova configuração social é um fato que não pode caminhar isolado da mediação na sala de aula. A mediação digital é uma realidade fora da sala de aula e deveria ser também dentro dela.

O impacto trazido pelas transformações causadas pelas TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação) faz emergir um novo conceito cultural – a cibercultura, um novo mercado de informações. A presença dos elementos tecnológicos na sociedade vem transformando o modo dos indivíduos se comunicarem, se relacionarem e construir conhecimentos. “Somos hoje praticamente vividos pelas novas tecnologias” (NOVA e ALVES, 2002, p.1). Logo, as TIC compreendem, hoje, ferramentas para uma nova geração e construção do conhecimento.

Em uma era em que tempo e espaço estão cada vez mais preciosos, a tecnologia desde que utilizada da forma correta pode transformar momentos de estudos em verdadeiros eventos, visto que o *Skype*, por exemplo, permite a utilização da função vídeo, o que faz com que a junção desses elementos permita realizar reuniões, interações em tempo real e o principal, sem gerar custos aos usuários, visto que somente é necessário ter conexão com à internet. Reiterando as possibilidades da interação e interatividade por meio desta ferramenta é muito importante que os alunos criem vínculos na EaD e o *Skype* pode possibilitar essa interação.

Kenski (2003) cita que “(...) há a necessidade de que os alunos se apresentem, mostrem suas personalidades, seus interesses e possam estabelecer elos e relações sem se conhecerem fisicamente. Em um processo em que se busca uma aprendizagem significativa e colaborativa, a interação das partes permite através dessa ferramenta o

alcance de um objetivo comum entre o grupo, propiciando melhores entendimentos por parte dos alunos e do tutor/mediador no seu papel de mediação desse processo.

3 O LABORATÓRIO DE APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SKYPE

A prática desse processo é simples, porém, demanda planejamento e organização, tanto por parte do tutor/mediador quanto dos alunos envolvidos nos grupo de estudos, pois, além de estarem conectados no dia e horário pré determinado eles devem ter se preparado para o momento, tomando conhecimento do material disponibilizado pelo professor da disciplina com antecedência. Os alunos do ensino a distância têm o seu conteúdo de aula de cada uma das disciplinas disponível em um ambiente virtual de aprendizagem, para que possa fazer a leitura desse material, assistir às aulas, acompanhar os trabalhos sugeridos de onde estiver, sem a necessidade de se deslocar até o polo, porém, para suprir essa falta de tempo para se reunir pessoalmente o tutor/mediador criou os grupos de estudos via *Skype*.

No suporte virtual, o ensino-aprendizagem de língua estrangeira, assim como, outros conteúdos de ensino, teve de se adaptar aos moldes cibernéticos na medida em que se fazia necessário. Nesse sentido, tal como aponta Lévy (2001; 2004), a Internet abriu novas possibilidades de comunicação com diferentes ferramentas, em que o conhecimento é construído por trocas de experiências e compartilhamento de uma nova cultura – a cibercultura. Nessa dimensão, a construção da aprendizagem é ilimitada, de modo que os conteúdos, antes fechados e determinados, ultrapassam as delimitações, buscando novos horizontes.

Moore e Kearsley (2007) argumentam que a Educação a Distância (EaD) é o ensino desempenhado por professores em locais distintos daqueles onde se encontram os alunos, durante todo ou grande parte do tempo da aprendizagem. Complementando essa afirmação, Belloni (2009) defende que a aprendizagem mediada por novas tecnologias de informação e comunicação carece de que os usuários dominem habilidades diferentes das requeridas em situações convencionais de aprendizagem, com comportamentos de busca e análise de informação por meio de um estudo autônomo.

O tutor/mediador identificou essa necessidade de encontros e interação entre os alunos via ferramenta de comunicação a partir dos e-mails das dúvidas que recebe e dos relatos dos alunos que não conseguiam frequentar as aulas no polo, ou os grupos de estudos que já eram realizados presencialmente, mas que deixaram de ocorrer devido ao fato de que os alunos frequentavam cada vez menos devido à falta de tempo sendo

por motivos pessoais ou profissionais. Para essa iniciativa o tutor/mediador entrou em contato com os alunos via e-mail para apresentar a proposta de grupos de estudos via *Skype*, com algumas opções de dia e horários, cada aluno retornando com sua preferência de acordo com sua disponibilidade, os grupos foram montados e as interações acontecem em tempo real, nesses momentos os alunos se conectam a ferramenta de onde estão, casa, trabalho, trânsito, através de seus computadores ou dispositivos móveis. Os alunos debatem sobre os temas centrais de suas atividades pedagógicas, que são os exercícios propostos nas disciplinas e com percentual de notas, trocam conhecimentos sobre o conteúdo, tiram dúvidas entre si, passam dicas uns aos outros, fazem indicação de materiais complementares, e o tutor faz o papel de mediador durante os debates, levando os alunos a refletirem e discutir sobre o conteúdo fazendo um link entre as questões propostas nas atividades e o conteúdo disponibilizado pelo professor nas disciplinas. O que os alunos apontaram na pesquisa realizada pela IES estudada, que atua com as diferentes modalidades de ensino citadas com vantagens do uso da ferramenta *Skype* no processo de aprendizagem é a oportunidade de trocar ideias e experiências com seus colegas, interação de maneira simultânea entre o tutor/mediador e os alunos, via web. Alunos de algumas regiões apontaram a dificuldade de conexão como uma fragilidade dessa metodologia, e também o número de encontros dos grupos de estudos que ainda não é suficiente para atender totalmente a demanda. Os próprios alunos relatam um melhor e maior aproveitamento quando participam dos debates, devido à importância dessas interações e debates entre os alunos, pois, isso aumenta a motivação para os estudos, eles se programam com antecedência e tem aqueles momentos dos grupos de estudos com a interação via *Skype* em suas agendas, alguns acessam do local de trabalho, programam seus intervalos para poderem participar.

As discussões nos grupos de estudo fazem com que os alunos ouçam sobre o conteúdo diversas vezes, na sua interpretação ao expor aos colegas e na interpretação dos demais colegas ao exporem seu conhecimento relacionado também a situações reais que acontecem nas organizações onde estão inseridos, ou seja, uma troca de conhecimentos teóricos e práticos, o que enriquece o processo de aprendizagem daqueles alunos que ainda não trabalham na área, por exemplo. Os alunos são afavorados ao destacarem que a metodologia se sobressai na contribuição da construção do conhecimento que resultam na quantidade e qualidade da aprendizagem. Essa perspectiva construtivista, aplicada à EaD, permite que os estudantes entrem em contato com o conteúdo, interpretando-o a partir da sua própria representação do conhecimento. Assim, Lencastre e Araújo (2008, p.4), apresentam algumas características da abordagem construtivista na educação online:

- São mais eficazes quando o conteúdo obriga a uma visão crítica;
- Têm maior duração, são mais estruturados exigindo um cronograma e atividades;
- O docente deixa de ser um transmissor de conhecimento e passa a ser um orientador, que ajuda o estudante na construção do conhecimento;
- Exigem meios de comunicação para permitir a troca permanente de ideias entre docente e estudante e entre estudantes;
- Incentivam a formação de grupos virtuais de trabalho para a realização de tarefas e análise crítica do conteúdo, de forma a manter a motivação do estudante; permitem a criação de redes de conteúdo (cooperativos e colaborativos) em que assuntos do curso são desenvolvidos em conjunto; e o docente divide o processo de avaliação com os estudantes.

Assim sendo, segundo Todorov, Moreira e Martone (2009), o planejamento eficiente de práticas educacionais perpassa não apenas a escolha do material adequado a um dado curso, o conhecimento dos participantes do processo de aprendizagem em questão e a utilização de métodos efetivos de ensino mas, sobretudo, a clareza dos objetivos que se quer alcançar e as condições geradoras de tais comportamentos ensejados.

Reforçando essa lógica de pensamento, Rodrigues (2010) defende a inclusão de uma variada gama de ferramentas tais como blogs, vídeos, telefones celulares, entre outras, como forma de melhorar a interação, entre os momentos presenciais e não presenciais. Ferramentas complexas ou pouco didáticas tendem a dificultar a interação entre aluno e instituição.

Lencastre e Araújo (2008), afirmam que os novos desafios na escolarização contemporânea evidenciam os aspectos positivos e negativos dos encontros e desencontros entre os atores e agentes educacionais, deixando-os mais distantes e, paradoxalmente, mais próximos, já que a sala de aula tradicional deixou de ser o único espaço de aprendizagem, partilhando agora parte desse espaço com a *web*, na busca da construção colaborativa da excelência acadêmica, já que os estudantes têm acesso à informação onde quer que seja possível, acesso à Internet e outras mídias eletrônicas. Assim, argumentam que é necessário criar uma cultura de aprendizagem.

A aprendizagem está em constante busca de interações e novas práticas que quebre barreiras, limites e fronteiras, quebrando paradigmas e buscando uma evolução que traga facilidades que possa atingir cada vez mais espaços e pessoas, especialmente no meio acadêmico, a troca de conhecimento e a construção da aprendizagem e os debates devem ir além das salas de aula.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foi possível expor as experiências realizadas em uma (IES), com os alunos do primeiro módulo dos cursos tecnológicos ofertados pela instituição na modalidade EaD, na qual foram desenvolvidas interações entre o tutor/mediador com os alunos via Skype. Por meio de análise e acompanhamento junto aos alunos, foi constatado a aprovação da metodologia aplicada durante o processo de interação, no qual os alunos puderam de acordo com seus conhecimentos e dificuldades, melhor expor suas limitações com relação aos conteúdos disponibilizados na plataforma e aprendizagem e bibliografias. Embora o tutor/mediador seja um profissional generalista no que se refere aos conteúdos, os resultados ao final do módulo comprovaram que a utilização do Skype proporcionou benefícios não só para os alunos, mas também para a instituição.

Para os alunos as interações proporcionam uma melhor qualidade oral e poder de comunicação, visto que muitos no ambiente de sala de aula não conseguem expor suas dúvidas, seja por timidez ou por dificuldades na construção do raciocínio relacionado as dúvidas. Outro ponto bastante importante é no que tange a questão tempo, visto que muitos alunos não conseguem comparecer ao Polo, e através das interações em horários pré-determinados os alunos conseguem interagir em qualquer lugar que tenha uma disponibilidade de acesso à internet.

Os resultados também foram percebidos pela instituição, que através dessa nova metodologia sentiu uma significativa queda no número de desistências e alunos em exame (recuperação), pois, desde que bem orientado o aluno consegue obter um melhor aproveitamento do curso, atendendo assim, aos seus interesses e aos da instituição.

REFERÊNCIAS

BELLONI, Maria Luiza. **Ensaio sobre a educação a distância no Brasil. Economia & Sociedade.** v.23, n.78, abr. 2009. p. 117-142.

Colaboração On-line. Disponível em:

[. Acesso em 04 de maio de 2017.](#)

Exame .com. Disponível em:

[. Acesso em 28 de abril de 2017.](#)

KENSKI, Vani M. **Educação E Tecnologias - O Novo Ritmo Da Informação**. São Paulo: Papirus, 2003.

LENCASTRE, José Alberto; ARAÚJO, Maria José. Educação online: **uma introdução**. **Proceedings of the IASK International Conferences – E-Activity and Learning Technologies & InterTIC**. Madrid: International Association for the Scientific Knowledge, 2008. p.306-312.

LÉVY, Pierre. **A máquina universo: criação, cognição e cultura informática**. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência – o futuro do pensamento na era da informática**. 13ª ed. Rio de Janeiro: Editora 34, 2004. 203p.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

NOVA, Cristiane; ALVES, Lynn. **A comunicação digital e as novas perspectivas para a educação**. Disponível em: Acesso em: 09 out.2012.

Papo de Tutor. Disponível em:

[. Acesso em 01 de maio de 2017.](#)

RODRIGUES, Lucilo Antônio. ***Uma nova proposta para o conceito de Blended learning***. **Interfaces da Educação**, Paranaíba, MS, v.1, n.3, p. 5-22, 2010.

TODOROV, João Claudio; MOREIRA, Márcio Borges; MARTONE, Ricardo Corrêa. **Sistema personalizado de ensino, educação a distância e aprendizagem centrada no aluno**. **Psicologia: teoria e pesquisa**. jul./set. 2009, v.35, n.3, p. 289-296.