

**Universidade de São Paulo – Faculdade de Educação**  
**Docente responsável: Professora Dra. Stela C. B. Piconez**

## **Competências necessárias para um aluno bem-sucedido no ambiente de e-Learning**

**Daniel Birch**, especialista em *e-learning*, IBM Business Consulting Services.

**Fonte:** <http://www.elearningmag.com/elearning/>

Muito já foi escrito sobre o impacto do *e-learning* em desenvolvedores de conteúdo, instrutores e gerentes de treinamento. Quando a discussão se vira para os treinandos (alunos), a atenção tende a focar o impacto de menos viagens e menos tempo disponível para seus trabalhos. Mas não se explora o modo como o comportamento do treinando deve mudar quando a pessoa está num ambiente de *e-learning*.

Para direcionar a maioria dos investimentos em *e-learning*, precisamos antes questionar como as habilidades que servem bem aos alunos em uma sala de aula ou no processo de aprendizagem se adaptam, ou não, às experiências de um ambiente colaborativo virtual e individual. Precisamos de novas competências para o aprendizado? Será que algumas pessoas não possuem a habilidade para o *e-learning*?

Novas tecnologias nem sempre exigem novas competências. Invenções e avanços geralmente fazem as coisas funcionarem de modo mais fácil. Um bom exemplo de uma tecnologia que exige dos usuários um novo comportamento para ser eficiente é o sistema ABS de freios para automóveis. O ABS foi estabelecido como equipamento padrão na maioria dos carros fabricados em 1987. O objetivo do sistema ABS é prevenir que os freios do veículo travem, fornecendo mais controle ao motorista. Contudo, desde 1987, nenhuma diminuição significativa em acidentes de automóveis pode ser atribuída ao ABS. Supomos que a razão para isso é que o uso correto do ABS exige do motorista uma técnica diferente para se usar o pedal de freio. Muitos motoristas simplesmente não estão familiarizados com a nova técnica. Eles passaram em seus testes de motorista antes do ABS ser implementado e não precisaram fazer o teste novamente para mostrar que assimilaram a nova tecnologia. Sem uma mudança de comportamento por parte dos motoristas, os benefícios da tecnologia são perdidos.

Vamos dar um passo para trás e olhar para um Modelo de Competência do Aluno que se enquadra no contexto da experiência do aprendizado em três níveis:

1. Entre o aluno e o ambiente (auto-orientação; 2. Entre o aluno e o conteúdo e 3. Entre o aluno e o colaborador virtual (colaboração)

### **Competências de auto-orientação**

O aprendizado de auto-orientação é qualquer forma de estudo na qual o estudante possui a responsabilidade primária por planejar, executar e avaliar seus esforços. Os alunos bem-sucedidos neste quesito possuem características como autoconhecimento, auto-suficiência e autoconfiança .

**Autoconhecimento** é a identificação da necessidade de se aprender algo, e o compromisso com o desenvolvimento desta habilidade ou falta de conhecimento.

**Auto-suficiência** é a habilidade de gerenciar a atividade de aprendizado para garantir a conclusão bem-sucedida e a realização dos objetivos estabelecidos.

**Autoconfiança** é a crença de que se é capaz de aprender de um modo auto-orientado. Em outros termos, autoconhecimento significa "Eu preciso aprender", auto-suficiência significa "Eu sou responsável por meu aprendizado" e autoconfiança significa "Eu posso aprender".

### **Autoconhecimento (“Eu preciso aprender”)**

O autoconhecimento começa com a pessoa reconhecendo que precisa de algum treinamento. Um aluno de e-learning consegue identificar e priorizar suas habilidades pessoais e as áreas em que precisa desenvolver seu conhecimento. Muitas empresas possuem modelos de desenvolvimento profissional das habilidades e conhecimentos que os funcionários devem ter. Os gerentes e líderes devem ser consultados sobre *inputs* e conhecimentos que devem ser desenvolvidos, mas sempre que possível o aluno deve buscar testes de avaliação; estes são incluídos com frequência nos programas de treinamento que as companhias disponibilizam para suas equipes. Nas situações onde a identificação da necessidade de treinamento vem de uma fonte externa, como um gerente ou o departamento de RH, o autoconhecimento exige que o próprio aluno concorde que o treinamento é necessário. Diante de um grande catálogo de opções de treinamento, o autoconhecimento ajuda a diagnosticar melhor qual habilidade deve ser desenvolvida. Por exemplo, uma pessoa pode pensar que precisa de um treinamento em *softwares* de gerenciamento de projetos, mas talvez precise, de fato, aprender sobre conceitos de planejamento de projetos primeiro.

Os motivadores tradicionais para o *e-learning* são geralmente fontes sociais, como reconhecimento, conformidade, desenvolvimento de carreira e competição. Para quem possui autoconhecimento, a fonte de motivação deve ser mais orientada para a realização. Alunos bem-sucedidos são motivados por um benefício direto, que seja valioso para eles e que aparece como o resultado do aprendizado completo. Assim como é verdade que para a maioria do aprendizado *“on-the job”*, uma das melhores maneiras de se manter motivado e não perder o foco é possuir um problema específico para se resolver, ou uma tarefa a completar, que não possa ser feita até que se aprenda o assunto em questão. Sem isso, o aluno deve tentar especificar qual habilidade precisa ser desenvolvida, em termos de carreira ou aspecto pessoal.

### **Auto-suficiência (“Eu sou responsável por meu aprendizado”)**

Auto-suficiência é o gerenciamento eficaz dos recursos tempo e aprendizado. O formato tradicional de ensino condicionou os alunos a serem passivos – a sentar, ouvir e absorver informação, e depois aplicá-la no futuro. Os alunos de *e-learning* bem-sucedidos gerenciam seu aprendizado assim como qualquer outra atividade importante: eles estabelecem metas claras, prazos, planos detalhados, recursos seguros, monitoram e documentam seus progressos. Além disso, quando podem, eles também fixam acordos com seus gerentes e outras pessoas que supervisionam seu tempo, para que a atividade de aprendizagem seja uma prioridade. O aprendizado não terá êxito a não ser que o indivíduo tenha um enorme senso de propriedade e responsabilidade quanto ao processo em si.

O ambiente do funcionário pode não ser sempre condizente com o aprendizado. Já que a maior parte do *e-learning* é feita em um computador em uma mesa de escritório, a proximidade com os colegas, o telefone, *e-mail* e outras tarefas são distrações inevitáveis. Em casa as distrações também existem, como os membros da família, a televisão, a cozinha. Não há dúvidas de que o *e-learning* exige disciplina. Colocar algum cartaz do tipo “Não perturbe” no escritório pode ajudar a afastar os colegas na hora do *e-learning*, mas os alunos bem-sucedidos em seus cursos, além disso, irão fechar seu programa de *e-mail*, desligar os telefones e limpar seu espaço de qualquer distração. Eles reconhecem e removem todas as fontes possíveis de distração. (TV, telefone, etc).

### **Autoconfiança (“Eu posso aprender”)**

Aqueles que se acostumaram a ter o ensino organizado e preparado por outras pessoas podem não ter confiança em sua capacidade de aprender por conta própria. Embora a colaboração virtual e os tutores estejam cada vez mais presentes nos cursos, nas situações em que os alunos estão completamente sozinhos, a falta de um *feedback* externo pode fazê-los questionar seu progresso e cumprimento das metas. Alunos confiantes reconhecem que o constrangimento às vezes causado por um erro num ambiente normal de sala de aula são minimizados num ambiente de *e-learning*, e então se dispõem a correr riscos maiores. Os alunos que se saem bem num ambiente de *e-learning* identificam maneiras ativas de testar e aplicar seu conhecimento adquirido, e se recompensam pelo próprio sucesso.

## **Competências Metacognitivas**

Metacognição se refere a um estado avançado de pensamento que envolve o controle ativo dos processos cognitivos relacionados a e-learning. Em termos mais simples, metacognição é “pensar sobre o modo como você pensa”. Pensamentos metacognitivos são planejados, deliberados, objetivamente direcionados e orientam o comportamento para o futuro, de modo que podem ser usados para realizar tarefas cognitivas. Alunos de *e-learning* bem-sucedidos possuem um sólido entendimento do processo de aprendizado, possuem suas próprias orientações acerca dele, e sabem como estruturar suas atividades de aprendizado (“Eu sei como eu aprendo”). Eles também possuem a capacidade de avaliar seu progresso objetivamente (“Eu sei se estou aprendendo”).

## **Processo de Aprendizado (“Eu sei como eu aprendo”)**

Os alunos de *e-learning* são em grande parte responsáveis pela estrutura de seu processo de aprendizagem, eles precisam entender como se aprende. Isto possibilita a criação e o planejamento de um programa de estudo que funcione melhor para eles. As premissas da teoria de aprendizado dos adultos são bem conhecidas daqueles que planejam e oferecem treinamento, mas na maioria das vezes são um mistério para os treinandos. Independente do modelo usado, os alunos de *e-learning* bem-sucedidos entendem os princípios básicos da teoria de aprendizado dos adultos, reconhecem seu próprio estilo de estudo e suas orientações e estruturam sua experiência de *e-learning* usando as estratégias que serão mais eficientes para o seu caso.

Algumas técnicas adotadas por alunos de *e-learning* bem-sucedidos incluem: revisões do conteúdo estudado; anotações; revisões de tópicos compreendidos anteriormente e tópicos relacionados ao assunto; desenvolvimento de modelos (diagramas, tabelas, etc) que organizem a informação de modo que elas tenham um significado pessoal; associação de novas informações a assuntos já aprendidos para a aplicação do conhecimento em uma situação mais complexa e difícil.

## **Auto-Avaliação (“Eu sei se estou aprendendo”)**

Um aspecto crítico do processo de *e-learning* é uma honesta e exata auto-avaliação. Ela se distingue da habilidade de auto-suficiência de monitorar o progresso frente a um plano, desde que o foco não esteja no cumprimento das tarefas e na resposta dos testes, mas se o aprendizado está sendo mesmo real. Alunos de *e-learning* bem-sucedidos buscam oportunidades para aplicar seus novos conhecimentos, e medem seus resultados objetivamente, sempre respeitando suas intenções originais de aprendizado primeiro lugar. Eles também avaliam se estão gerenciando de forma eficiente seu processo de aprendizado. Os alunos mais avançados podem até mesmo chegar ao ponto de identificar se há um impacto nos negócios ou um retorno sobre o investimento em seus esforços de aprendizagem.

## **Competências de Colaboração**

As competências de colaboração são aquelas necessárias quando se participa de uma atividade *online* síncrona ou assíncrona, o que pode incluir sessões de chat, troca de e-mails, fóruns de discussão, mensagens instantâneas e classes virtuais.

Dois temas principais dominam as competências desta área. Primeiro: no aprendizado colaborativo *online*, toda a linguagem corporal, e em muitos casos, o tom de voz, não estão presentes. Segundo: no modo assíncrono, os colaboradores, incluindo os tutores e pares, podem não estar envolvidos no processo de aprendizado ao mesmo tempo. Os alunos bem-sucedidos em *e-learning* precisam ter competências em comunicação virtual, reação assíncrona e *feedback* virtual.

## **Comunicação Virtual (“Eu sei o que você quer dizer e você sabe o que eu quero dizer”)**

Fala: nós estamos acostumados a se comunicar com nossos corpos quando usamos a voz.

Pessoas que costumam se expressar bem em uma sala de aula virtual se parecem com aquelas personalidades talentosas de rádio ou com dubladores de desenho animado: eles sabem usar seus corpos quando falam, e sabem como usar o ritmo, o volume e as pausas para expressar suas intenções e sentimentos.

**Audição:** Uma audição ativa num ambiente de colaboração virtual se torna mais difícil pela ausência da observação da linguagem corporal. A atenção deve ser maior para as variações no tom de voz, assim como tentar se antecipar à direção que os tutores irão tomar, além da preocupação em fazer perguntas claras, refazê-las quando preciso e resumi-las, quando solicitado.

**Escrita:** A escrita numa sala de chat, num fórum de discussão ou num *e-mail* deve ser clara, concisa e livre de erros de lógica ou de erros gramaticais. Uma das vantagens do ambiente assíncrono, assim como dos fóruns de discussão é que o aluno tem tempo para checar as informações, refletir e se posicionar perante elas antes de publicar sua opinião. A inteligência do colaborador será julgada pela qualidade de sua escrita. Para construir relacionamentos com os colaboradores virtuais, o aluno de *e-learning* deve deixar sua personalidade se manifestar em sua escrita.

**Leitura:** Ao ler textos escritos por outras pessoas, deve-se tomar cuidado para não se ater somente ao que foi escrito. Muitas das habilidades auditivas mencionadas acima também se aplicam à leitura.

### **Reações Assíncronas (“Eu estou aqui”)**

Ferramentas assíncronas, assim como as listas de discussão e trocas de *e-mail* podem ser fáceis de ignorar ou podem levar muito tempo para serem respondidas. Evitar confrontos nesses casos é muito simples, basta ignorar as mensagens de quem você discorda. E é mais fácil manter a informação guardada quando se está em um ambiente de competição. Ser um bom “cidadão virtual” significa compartilhar as informações abertamente, respeitando a opinião dos outros e participando prontamente das atividades assíncronas. Aqueles que não demonstram estas habilidades podem facilmente ser dispensados por seus colaboradores virtuais.

### **Feedback Virtual (“Como estou me saindo?”)**

Um treinamento em sala de aula conduzido por um instrutor não precisa necessariamente oferecer aos treinandos um *feedback* formal, mas eles inevitavelmente terão um *feedback* informal baseado no seu comportamento individual. Alunos de *e-learning* precisam saber como solicitá-lo de forma oportuna e regular. Algumas atividades virtuais de colaboração não possuem nem mesmo um instrutor para controlar o processo. Sendo assim, é necessário solicitar o *feedback* dos pares. Alunos de *e-learning* devem entender o tipo de *feedback* que eles precisam, e quem poderá oferecer este *feedback* a eles. Eles devem buscar e oferecer um *feedback* que focalize o desempenho específico, e o relacione aos objetivos e às expectativas do treinamento, seus efeitos, e suas conseqüências. Além disso, os alunos de *e-learning* bem sucedidos devem oferecer aos facilitadores um *feedback* das atividades e se certificarem de que as sessões online correspondem às suas necessidades no que diz respeito ao ritmo e compreensão.

### **Você está fazendo os investimentos certos?**

(...) Para que os benefícios competitivos do *e-learning* sejam alcançados, somente um conteúdo de primeira linha entregue na mais moderna plataforma não é suficiente. As companhias precisam que seus funcionários também sejam alunos de primeira linha. A menos que eles desenvolvam em seus funcionários as competências para que o *e-learning* tenha sucesso, o retorno sobre o investimento em conteúdo e tecnologia pode não ser alcançado.

