



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO

Davi Carrer

**Competências comunicacionais: um olhar sobre os professores de um centro
universitário de Orleans/SC**

Araranguá

2023

Davi Carrer

**Competências comunicacionais: um olhar sobre os professores de um centro
universitário de Orleans/SC**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de mestre em Tecnologias da Informação e Comunicação.

Orientadora: Prof.^a Simone Meister Sommer Bilessimo, Dr.^a

Coorientadora: Prof.^a Leticia Rocha Machado, Dr.^a

Araranguá

2023

Carrer, Davi

Competências comunicacionais :um olhar sobre os professores de um centro universitário de Orleans/SC / Davi Carrer ; orientadora, Simone Meister Sommer Bilessimo, coorientadora, Leticia Rocha Machado, 2023.

78 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá, Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação, Araranguá, 2023.

Inclui referências.

1. Tecnologias da Informação e Comunicação. 2. Competências Comunicacionais. 3. Competências na Educação. 4. Ensino Superior. I. Meister Sommer Bilessimo, Simone. II. Rocha Machado, Leticia . III. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação. IV. Título.

Davi Carrer

**Competências comunicacionais: um olhar sobre os professores de um centro
universitário de Orleans/SC**

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca
examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.(a) Simone Meister Sommer Bilessimo, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Giovani Mendonça Lunardi, Dr.(a)
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.(a) Jaqueline Maissiat, Dr.(a)
Instituto Federal do Triângulo Mineiro

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão que foi
julgado adequado para obtenção do título de mestre em Tecnologias da Informação e
Comunicação.

Prof. Giovani Mendonça Lunardi, Dr.(a)
Coordenação do Programa de Pós-Graduação

Prof.(a) Simone Meister Sommer Bilessimo, Dra.
Orientadora

Araranguá, 2023.

Este trabalho é dedicado à minha esposa e filho, que cederam parte do seu tempo. Tempo que não retorna.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente é necessário agradecer à minha esposa e filho. Ela, por ter me dado espaço e tempo quando foi preciso para dar andamento ao mestrado. Ele, um agradecimento em forma de desculpas, pelo tempo tomado do pai nas brincadeiras de uma criança com menos de dois anos. Obrigado meus amores.

Agradeço às minhas orientadoras, Simone e Letícia, por terem estado ao meu lado passo a passo ao longo deste processo, em meio a trancamento, prorrogação, desafios da paternidade e de uma pessoa sem dispensa da sua jornada de trabalho para se dedicar exclusivamente ao mestrado. Vocês foram essenciais para que esta entrega fosse possível.

Agradeço à Universidade Federal de Santa Catarina e a todos aqueles que se dedicam a ela, pois sem ela e estas pessoas, este sonho não seria realizado.

Agradeço a meus amigos e colegas de dia a dia, que foram ouvidos as dores que me passaram nesses anos de mestrado. Obrigado por estarem ao meu lado.

Para mim, é muito melhor compreender o universo como ele realmente é do que persistir no engano, por mais satisfatório e tranquilizador que possa parecer. (Carl Sagan)

RESUMO

Identificar as competências comunicacionais necessárias para professores atuarem em sala de aula em um centro universitário em Orleans/SC foi o objetivo dessa pesquisa. Ela parte da compreensão de que os saberes profissionais dos professores vão além dos conteúdos específicos, abrangendo uma ampla variedade de objetos, questões e problemas relacionados ao trabalho docente. Diante disso, a pesquisa busca identificar as competências comunicacionais necessárias para que os professores possam estabelecer conexões com seus alunos, promovendo uma aprendizagem efetiva. Para alcançar estes resultados foi realizada uma pesquisa qualitativa com 50 professores, de um corpo total de 136 docentes de um centro universitário de Orleans/SC, em junho de 2023. O estudo foi aplicado por meio de questionário on-line, que trazia cinco perguntas, sendo quatro obrigatórios, além do perfil. Os resultados da pesquisa mostram que a construção das competências comunicacionais é essencial para o sucesso do professor e do processo de ensino. No entanto, para atingi-las é necessário, investir na qualificação dos docentes, promovendo uma educação mais significativa e relacionada às demandas contemporâneas. O estudo contribui para o entendimento da importância da comunicação na formação de professores e oferece um quadro de competências comunicacionais necessárias para o ensino superior, que pode servir como guia para o aprimoramento do trabalho docente. As competências identificadas foram: Comunicação verbal; Comunicação não verbal; Escuta ativa; Uso das tecnologias digitais. Além das comunicacionais, também foi apresentado como primordial para a docência, incluindo o processo de comunicação, a Didática como competência para o professor. Dessa forma, espera-se que os resultados e reflexões apresentados inspirem práticas pedagógicas mais efetivas, confiantes para uma educação de qualidade e transformadora.

Palavras-chave: Competências Comunicacionais, Competências na Educação, Ensino Superior.

ABSTRACT

Identifying the communication competences necessary for teachers to work in the classroom at a university center in Orleans/SC was the objective of this research. It starts from the understanding that teachers' professional knowledge goes beyond specific contents, covering a wide variety of objects, issues and problems related to teaching work. Given this, the research seeks to identify the necessary communication competences so that teachers can establish connections with their students, promoting effective learning. To achieve these results, a qualitative research was carried out with 50 teachers, from a total body of 136 teachers at a university center in Orleans/SC, in June 2023. The study was applied through an online questionnaire, which had five questions, four of which were mandatory, in addition to the profile. The research results show that the construction of communication competences is essential for the teacher's success as a mediator in the teaching process. To achieve them, it is necessary to invest in the qualification of teachers, promoting a more meaningful education related to contemporary demands. The study contributes to the understanding of the importance of communication in teacher training and offers a framework of communication competences necessary for higher education, which can serve as a guide for improving teaching work. The identified competences were: Verbal communication; Non verbal communication; Active listening; Use of technologies. In addition to communication, it was also presented as essential for teaching, including the communication process, Didactics as a competence for the teacher. In this way, it is expected that the results and reflections presented will inspire more effective pedagogical practices, confident for a quality and transformative education.

Keywords: Communication Competences, Competences in Education, Higher Education.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Explicação das três dimensões da competência	17
Figura 2 – Etapas da pesquisa	48
Figura 3 – Termo de Autorização e Compromisso da Instituição coparticipante	72

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Classificação da pesquisa	47
Quadro 2 – Respostas ao questionário sem alteração	52
Quadro 3 – Respostas refinadas, separadas e reduzidas	60
Quadro 4 – Quadro de competências comunicacionais	66
Quadro 5 – Quadro de competências comunicacionais relacionadas ao CHA	75

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO, PROBLEMATIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA	13
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1. Objetivo Geral	14
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. INTERDISCIPLINARIDADE E ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO	15
2 FUNDAMENTAÇÃO E DISCUSSÃO TEÓRICA	16
2.1 COMPETÊNCIAS NA EDUCAÇÃO	16
2.2 COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS	19
2.3 COMPETÊNCIAS NO CONTEXTO EDUCACIONAL	23
2.4 INTEGRAÇÃO DAS TECNOLOGIAS	38
3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO	46
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	47
3.2 ETAPAS DA PESQUISA	48
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	50
4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES	50
4.2 MAPEAMENTO DOS CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES NECESSÁRIAS ÀS COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS	50
4.3 QUADRO DE COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS	64
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
REFERÊNCIAS	69
APÊNDICE A – Termo de Autorização e Compromisso da Instituição coparticipante para uso de dados	72
APÊNDICE B – Instrumento de Pesquisa	73
APÊNDICE C – Quadro de Competências Comunicacionais relacionadas ao CHA	75

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa sobre competências comunicacionais necessárias aos professores de ensino superior em suas aulas parte de uma discussão que avança por um contexto pessoal, uma realidade de trabalho, um momento extraordinário em que o mundo passou e discussões com colegas e professores. A partir desses aspectos, que serão aprofundados na seção a seguir, e levando em conta que este estudo se desenvolve dentro de um Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação, definiu-se pelo tema que irá aprofundar os conceitos como Competências, Competências Comunicacionais, Competências na Educação. Esses elementos são bases para uma análise das competências comunicacionais necessárias aos professores de ensino superior, que veremos no decorrer deste trabalho, começando por falar do conhecimento teórico de cada docente.

Os saberes dos professores vão muito além dos conteúdos específicos que eles ensinam. Tardif (2002) já dizia que os saberes, que são considerados fundamentais para o ensino, na perspectiva dos docentes, vão além de conteúdos específicos e delimitados que requerem um conhecimento especializado. Para o autor, o termo citado engloba uma ampla variedade de objetos, questões e problemas relacionados ao trabalho docente. Além disso, não se restringem aos fundamentos teóricos construídos na universidade ou gerados pela pesquisa em Educação: para os professores, a experiência no trabalho é a principal fonte de seu conhecimento sobre como ensinar.

Por isso a pertinência do tema, as competências buscam construir conhecimentos, habilidades e atitudes que sejam relevantes para o mundo real, tais como comunicação, pensamento crítico, resolução de problemas, trabalho em equipe, entre outras. Assim, ao invés de focar apenas na mediação de saberes teóricos, essa abordagem enfatiza a aplicação prática dos conhecimentos construídos, buscando desenvolver a capacidade dos alunos de aplicar os saberes em diferentes contextos e situações da vida cotidiana.

Com isso, pensando nesta linha será tratado sobre as competências comunicacionais necessárias aos professores de ensino superior em suas aulas, tomando como base autores que vão de Maurice Tardif (2002), Philippe Perrenoud (1999, 2000, 2001, 2002, 2005), Geni Francisca dos Santos Vanzo (2006), Thomas Durand (2015), António Nóvoa (2007, 2019, 2022), Zabala (2010) a Yara Alvim (2022). Nesta pesquisa, estes autores serão mencionados ao lado de seus pares, com o objetivo claro de enriquecer o entendimento deste estudo e contribuir para o aprimoramento do ensino. Como ressalta Bunge (2013), o pesquisador pode e deve

especular, mas é por meio de um aprofundamento nessa especulação e do apoio de seus colegas que ele poderá confirmar ou refutar tais constatações.

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO, PROBLEMATIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

A última década trouxe desafios e oportunidades à educação, como trazem autores como Nóvoa e Alvim (2022) e Moraes *et al.* (2020). Um cenário desafiador para professores em todos os níveis de ensino. No período da Pandemia COVID-19, se for realizado um recorte, por exemplo, os docentes de Ensino Superior tiveram que se adaptar rapidamente para atender uma demanda de Ensino Remoto e depois de Ensino Híbrido (Moraes *et al.*, 2020). Esse período acelerou a transformação digital na educação, assim como a forma de professores e alunos se comunicarem, dentro e fora de aula. Assim, considerando esse contexto, esta pesquisa busca compreender a comunicação dentro da sala de aula (sem ignorar que ela extrapola este ambiente).

A referência temporal aqui é a Pandemia de Covid-19, que surpreendeu o mundo no final do ano de 2019. No início do ano de 2020 o Ministério da Educação, por meio da Portaria nº 343, de 17 de março de 2020, suspendeu as aulas, indicando, como alternativa, o regime de ensino não presencial (Moraes *et al.*, 2020). A partir disso o ensino se deu de maneira remota, ou seja, on-line. Esse momento em que o mundo e a educação passaram foi vivenciado na prática pelo autor deste estudo, ao lecionar para turmas de graduação de um centro universitário. Esse período temporal trouxe grandes mudanças e também desafios, sendo um deles, a comunicação com os alunos dentro de aula (e fora dela). Nóvoa e Alvim (2022) lembram que, de repente, muito daquilo que era considerado impossível, se tornou realidade. A forma de comunicação entre alunos e professores ganhou novas possibilidades de construção. Mas será que os professores sabem lidar com essas novas possibilidades? Será que têm e entendem sobre as competências comunicacionais necessárias para essa construção?

Perrenoud (2000) defende que para se comunicar bem é preciso conhecer sobre o tema que está abordando com os alunos. Assim como ter a facilidade de traduzir o assunto para a melhor compreensão e mediação possível. Para o autor, ainda, cada um vivencia e percebe a aula em função de seu humor, da sua disponibilidade. Perrenoud (2000), dentro dessa perspectiva, se referenciava sobre competências, ligadas à educação, assunto que será abordado neste estudo. Perrenoud (2000), inclusive, apresenta dez grandes famílias de competências

(serão apresentadas nas próximas seções) que o professor precisa prestar atenção, muitas delas, com ramificações que se relacionam com a forma de se comunicar em sala de aula.

Ainda falando sobre competências na educação, relatórios de 2012 e 2015 da UNESCO (Desafios e perspectivas da educação superior brasileira para a próxima década, e Educação para a cidadania global) ressaltam que, em um “mundo globalizado, a educação vem enfatizando a importância de equipar indivíduos desde cedo e por toda a vida, com conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos de que necessitam para serem cidadãos informados, engajados e com empatia” (UNESCO, 2015, p.11).

Nóvoa (2007) diz que nada substitui o bom professor. Porém este profissional é desafiado dia a dia a ser um bom professor, sendo que a instigação aqui abordada está na comunicação entre professores e alunos em sala de aula, no ensino superior, como problematizado acima. Assim, a pergunta de pesquisa é: Quais competências comunicacionais são necessárias aos professores de um centro universitário de Orleans/SC para atuar em sala de aula?

Para responder a indagação será necessário, em um primeiro momento, mapear os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias às competências comunicacionais dos professores de Ensino Superior em suas aulas. Essa abordagem passa pelo entendimento de Competências, Competências Comunicacionais, Competências na Educação. Em seguida, será analisado como os professores do centro universitário de Orleans/SC lidam com a comunicação dentro da sala de aula. E, por fim, é apresentado quadro de competências comunicacionais necessárias aos professores de um centro universitário de Orleans/SC em suas aulas.

1.3. OBJETIVOS

Assim, tendo em vista o problema de pesquisa definido foram determinados objetivo geral e específicos, que são apresentados nas seções a seguir.

1.3.1. Objetivo Geral

O objetivo geral desta investigação é identificar as competências comunicacionais necessárias aos professores atuarem em sala de aula em um centro universitário de Orleans/SC.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Verificar como os professores lidam com a comunicação dentro da sala de aula;
- Mapear os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias às competências comunicacionais dos professores de Ensino Superior em suas aulas;
- Propor quadro de competências comunicacionais necessárias aos professores do ensino superior.

1.4. INTERDISCIPLINARIDADE E ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO

O Programa de Pós-graduação em Tecnologias de Informação e Comunicação (PPGTIC) da Universidade Federal de Santa Catarina, localizado no Campus de Araranguá, tem caráter interdisciplinar, com concentração na área de Tecnologia e Inovação, nas linhas de pesquisa de Tecnologia Educacional, Tecnologia Computacional e Tecnologia, Gestão e Inovação. Segundo a Capes (2019), a interdisciplinaridade assume um papel central em relação ao sistema nacional de pós-graduação, devido à sua natureza transversal. Ela avança para além das fronteiras disciplinares, conectando, transcendendo e gerando conceitos, teorias e métodos que ultrapassam os limites do conhecimento disciplinar. A interdisciplinaridade se distingue por construir pontes entre diferentes níveis de realidade, lógicas e formas de produção do conhecimento.

O presente estudo está relacionado à linha de pesquisa em Tecnologia Educacional, porém, não deixa de relacionar com as outras duas linhas do Programa enquanto aborda competências comunicacionais e formação de professores, o que inclui o uso de tecnologias. Assim, dentro da linha de Tecnologia Educacional, esta pesquisa se encontra incluída dentro do escopo do Laboratório de Experimentação Remota (RExLab), que tem como um dos seus objetivos atender a necessidade de apropriação social da ciência e da tecnologia, popularizando conhecimentos científicos e tecnológicos.

A procura por trabalhos similares ao foco deste estudo no banco de dados do PPGTIC, abordando competências comunicacionais, não resultou em nenhuma dissertação, o que demonstra a importância deste aprofundamento.

2 FUNDAMENTAÇÃO E DISCUSSÃO TEÓRICA

Esta seção foi dividida em duas grandes partes e suas ramificações. Na primeira delas será abordado as competências, trazendo o conceito sobre os conhecimentos, as habilidades e as atitudes que as identificam, para então chegar às comunicacionais e na sua aplicação no ambiente escolar.

2.1 COMPETÊNCIAS NA EDUCAÇÃO

A noção de competência é um conceito que é abordado por diversos autores e áreas de conhecimento, como Brandão e Bahry (2005), Ferreira *et al.* (2019), Grohs e Ferrari (2006), Durand (2015), Perrenoud (2005), Vanzo (2006) e UNESCO (2012). No entanto, o objetivo deste estudo não é discutir as diferenças entre as diversas definições, mas sim seguir um caminho específico. Grohs e Ferrari (2016) ressaltam que o termo competência tem sido utilizado para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma tarefa ou exercer alguma função e que o seu oposto pode ter uma conotação negativa. “Porém, nos últimos anos a competência tem sido muito usada com o intuito de oportunizar a aprendizagem, tanto no mundo do trabalho e da formação profissional como no do ensino” (Grohs e Ferrari, 2016, p. 136). As autoras ainda reforçam que a compreensão do significado de competência tem sido bastante discutida na literatura e, por isso, depende da área na qual se debate. Portanto, é importante destacar que, embora o termo ‘competência’ seja utilizado em diferentes segmentos, o foco deste estudo está na perspectiva da educação.

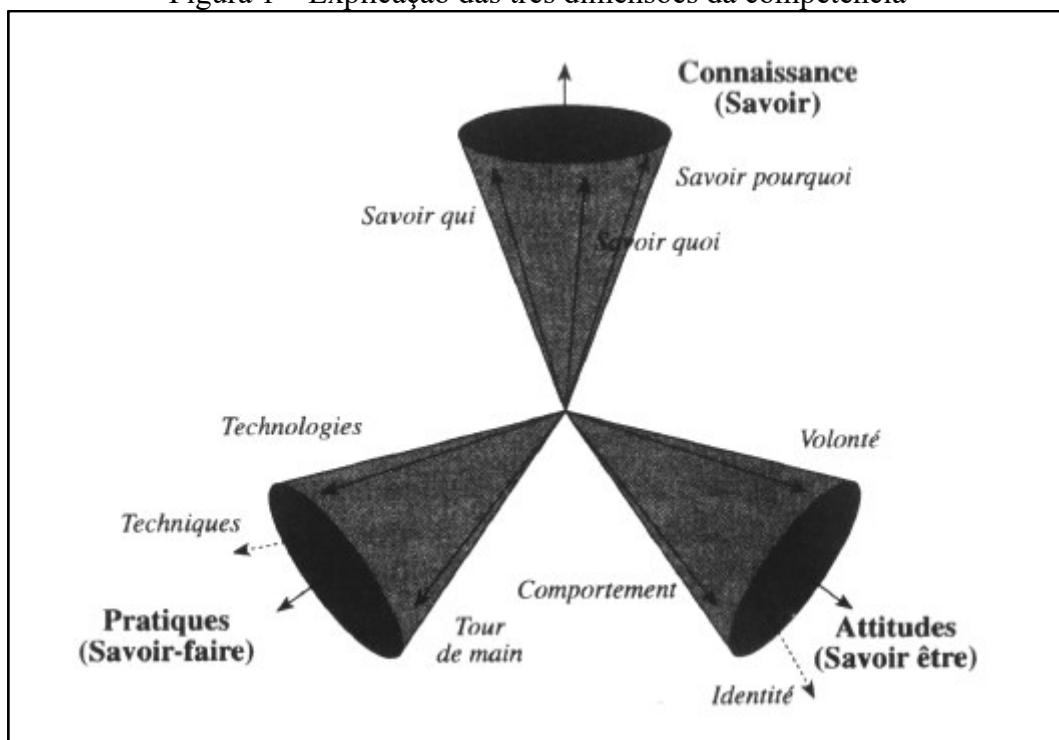
Ferreira *et al.* (2019) argumenta que é cada vez mais crucial que os profissionais possuam conhecimentos, habilidades e atitudes diferenciados. Embora esses conceitos não sejam novos, eles são particularmente importantes na área da educação atualmente. Portanto, a construção de competências requer esforço e dedicação dos profissionais, bem como um planejamento cuidadoso, como será discutido posteriormente.

Grohs e Ferrari (2016) frisam que uma competência é formada pelo conjunto interdependente de conhecimentos (os saberes), de habilidades (o saber fazer) e de atitudes (o saber ser) necessárias para realizar um trabalho ou atingir um propósito. Para as autoras, a competência está intrinsecamente relacionada às características individuais, às aprendizagens realizadas e à maneira como as pessoas se comportam e utilizam seus conhecimentos para agir

no mundo com base em um objetivo específico, o que conseqüentemente leva a determinadas conseqüências.

Nesse sentido, Durand (2015) lembra que o primeiro item, o conhecimento, é construído à medida que a informação vai sendo integrada às estruturas de conhecimentos existentes. Portanto, não são apenas os dados, mas a forma como se relacionam com o saber pré-existente. O autor apresenta sua concepção em uma figura que une as três dimensões: "*Connaissanse (Savoir)*", o Conhecimento; "*Pratiques (Savoir-faire)*", a prática (ou as habilidades); "*Attitudes (Savoir être)*", as Atitudes. A competência é o encontro desses três elementos, que podem ser visualizados na Figura 1.

Figura 1 – Explicação das três dimensões da competência



Fonte: Durand (2015, p. 285)

No elemento do *Connaissanse (Savoir)*, o autor aponta três saberes: saber porque, saber o que, saber quem. Durand (2015) afirma que o conhecimento inclui mais do que apenas a coleta de informações externas. O conceito de conhecimento engloba a habilidade de obter informações externas, bem como a capacidade de processá-las e integrá-las em modelos pré-existentes, mesmo que essa ação exija a modificação tanto do conteúdo quanto da estrutura.

Assim, para construir o conhecimento é necessário não apenas obter informações de fontes externas, mas também saber como interpretar e usar estes dados para construir uma visão

mais completa do assunto. Isso pode exigir mudanças na estrutura do saber que já se possui, ou seja, é preciso estar disposto a mudar a compreensão pré-existente para incorporar novas informações. O processo de construir conhecimento, portanto, envolve tanto a coleta quanto a interpretação de informações, além da capacidade de integrá-las em um contexto pré-existente para desenvolver uma compreensão mais completa de um determinado assunto.

Para Ferreira *et al.* (2019), a base da construção de uma competência é a busca pelo saber. “É uma somatória de saberes que vão proporcionar saber conhecer melhor, agir de forma correta diante das situações e tomar atitudes corretas na hora e no momento certo” (p. 31953). A autora descreve que o conhecimento depende do saber aprender, ou seja, do caminho trilhado pelas pessoas para construir novas capacidades e competências.

Já para Grohs e Ferrari (2016), o saber são as informações conservadas, entendidas (assimiladas) e integradas que permitem a um indivíduo realizar as suas atividades e atuar em situações específicas. O conhecimento, para as autoras, se relaciona com o ‘saber o que’ e o ‘saber por que’, fruto do conjunto de informações e conteúdos adquiridos pelo indivíduo no decorrer da sua vida, seja por meio dos seus estudos, como também das suas experiências pessoais e profissionais.

Quando Durand (2015) traz o *Pratiques (Savoir-faire)*, ou seja, o saber fazer, a habilidade, ele aponta a presença e importância da técnica, tecnologia e destreza. Para ele, a prática é a capacidade de agir de forma concreta de acordo com um processo ou objetivos pré-definidos, utilizando habilidades que podem não exigir uma compreensão fundamental do porquê essas funcionam. Para o autor o saber fazer não deve ser visto como substituto do conhecimento, embora não necessite de uma compreensão profunda sobre o funcionamento das técnicas. Ao serem aplicadas, tais habilidades mostram-se eficazes e conseguem alcançar os objetivos desejados. Dessa forma, enquanto o saber teórico é importante para compreender os princípios fundamentais de uma área, o saber fazer é fundamental para aplicar esses conhecimentos de forma concreta e atingir os resultados desejados. A habilidade é muitas vezes baseada em técnicas empíricas que podem não ser compreendidas em profundidade, mas que funcionam na prática.

A habilidade, para Ferreira *et al.* (2019), é a capacidade de transformar conhecimento em ação. Ela está intrinsecamente relacionada com a capacidade de realizar tarefas com maestria, utilizando-se do conjunto de conhecimentos adquiridos pelo indivíduo ao longo do aprendizado. É importante ressaltar que tal competência não é inata, mas sim desenvolvida por

meio da construção de saberes fazer que se alinham com as expectativas da organização, o que é fundamental para o alcance dos objetivos pretendidos.

Para Grohs e Ferrari (2016) a habilidade é relacionada a forma como as atividades são realizadas e pode ser desenvolvida por meio de treinamento. Ela se relaciona com a capacidade de agir concretamente em um processo e se refere ao conhecimento prático de tecnologias e técnicas, ou seja, ao ‘saber como’, dizendo respeito à capacidade do indivíduo de aplicar e utilizar de forma produtiva o conhecimento adquirido para atingir um objetivo específico.

Para completar a figura 1, como último elemento de competência, Durand (2015) apresenta *Attitudes (Savoir être)*, que vem permeada de vontade, identidade e comportamento. O autor afirma que esses aspectos são essenciais para que uma pessoa ou organização possa realizar algo de forma eficaz. Para Durand (2015), a capacidade de um indivíduo ou organização realizar algo está diretamente ligada à sua atitude. O autor acredita que uma organização motivada é mais competente do que uma desanimada e sem forma, mesmo que ambas possuam o mesmo conhecimento e saber fazer. Em suma, Durand (2015) sugere que a competência depende não apenas do que elas sabem e podem fazer, mas também de sua atitude. Assim, ao fim, na união dos três elementos, a competência existe, ganha forma e expressão.

No entanto, como pode-se perceber nos conceitos trazidos, as competências não são simplesmente a aplicação racional e mecânica de conhecimentos e modelos de ação em determinada situação. Já que, embora o saber seja importante para a construção de competências, ele por si só não garante que elas possam ser colocadas em prática de forma efetiva. Na próxima seção este estudo dá um passo além, abordando as competências comunicacionais.

2.2 COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS

A comunicação é uma ação complexa que envolve mais do que apenas a fala e a escrita. Schlossmacher (2005) lembra que a teoria da comunicação se divide em dois tipos: a verbal e a não verbal. Além disso, a interpretação que o indivíduo faz da situação, os meios utilizados para a transferência das informações dentro da organização, o estado psicológico do indivíduo, a qualidade das interações, a recepção e a decodificação das mensagens são elementos integrantes do processo comunicativo, podendo afetar sua eficácia.

Schlossmacher (2005) destaca que o processo comunicativo envolve diversos fatores: a interpretação que o receptor faz da situação ou informação; os meios utilizados para a

transmissão da mensagem dentro da organização; o estado emocional do indivíduo que recebe a mensagem; a qualidade das interações entre emissor e receptor; a capacidade de decodificar a mensagem. Portanto, todos esses fatores podem afetar a eficácia da comunicação, tornando-a mais ou menos clara, compreensível e efetiva. Por isso, é importante considerar todos esses aspectos ao se comunicar, para garantir que a mensagem seja transmitida da maneira mais eficaz possível.

Além disso, um outro fator importante, como lembra Scherer (2010), é saber entender o estado emocional do outro afeta o processo de comunicação. Logo, as competências comunicacionais também envolvem receber e saber interpretar os sinais verbais e não verbais. Scherer (2010) apresenta a importância de uma comunicação clara e direta para evitar mal-entendidos e complicações nos processos de interação. Quando as pessoas enviam sinais ambíguos sobre suas reações e tendências de ação, isso pode ser interpretado de maneiras diferentes por cada um, levando a confusão e falta de clareza. Portanto, é importante que as pessoas sejam claras e diretas em sua comunicação, estabelecendo uma comunicação eficaz e minimizando possíveis obstáculos que possam surgir no processo comunicativo.

Scherer (2010) também ressalta que, além da produção eficiente de sinais, as competências comunicacionais requerem percepção e reconhecimento ou interpretação de sinais precisos (capacidade de recepção). Isso exige uma habilidade avançada de identificar estados emocionais de outras pessoas em várias formas, como expressões faciais, tom de voz, linguagem corporal e conteúdo verbal, mesmo quando as dicas relevantes estão sendo ocultadas ou controladas. Essa compreensão pode ser útil para ajustar o processo comunicativo, evitando ruídos e ampliando o entendimento entre emissor e receptor. O reconhecimento de emoções em outras pessoas pode ser um fator importante na comunicação entre professor e aluno.

Assim como o entendimento das emoções, é necessário reconhecer, conforme relata Schlossmacher (2005), que cada um traz consigo uma bagagem, uma história de vida. Porém tratar essa individualidade não é tarefa fácil. A autora comenta que as pessoas, por meio da comunicação, criam relações, negociam soluções, esclarecem dúvidas, geram e transmitem a sua identidade, criam e compartilham informações. Portanto, tudo isso ajuda a proporcionar uma maior possibilidade de êxito em muitas das atividades executadas. Schlossmacher defende que, “na medida em que a interação é aberta, clara, objetiva, a distância entre os indivíduos diminui, o relacionamento e a interação são facilitados, trazendo como consequência a melhoria da aprendizagem” (2005, p. 52).

Assim, essa competência tem aumentado sua relevância nas organizações por ser aquela que faz a conexão necessária entre as pessoas e os processos, possibilitando o alcance dos objetivos estipulados em cada organização (Schlossmacher, 2005). Brandão e Bahry (2005) lembram da complexidade do ambiente no qual as organizações estão inseridas e como isso faz ser necessário a atualização das competências, periodicamente mapeando, analisando e construindo competências. E, dizer que no ambiente educacional isto seria diferente, seria um erro.

Schlossmacher (2005, p. 16) vai ainda além, ressaltando que

Conhecer as habilidades que compõem a competência comunicativa, consideradas relevantes, pelos próprios trabalhadores, poderá auxiliar na indicação dos meios de comunicação adequados, para que uma informação seja transmitida de maneira eficaz, entre setores e/ou atores tornando a comunicação mais clara e objetiva. Acredita-se, que quanto mais clara a comunicação, entre os indivíduos envolvidos em um determinado sistema produtivo, tanto mais próxima será a relação entre os mesmos, podendo-se até mesmo obter uma conseqüente sensação de prazer nestas interações.

Dessa forma, ao entender quais habilidades são consideradas relevantes é possível escolher os meios de comunicação mais adequados para transmitir informações de maneira clara e objetiva. Schlossmacher (2005) destaca a importância do conhecimento das competências comunicativas necessárias para o ambiente em que o indivíduo está inserido, bem como dos meios disponíveis para as interações nesse ambiente. É essencial que o indivíduo saiba identificar as competências que domina e, se necessário, substituir as com menor controle por outras em que tenha um bom domínio. A posse desse conhecimento permite ao indivíduo ajustar suas competências conforme o contexto, assegurando uma comunicação fluente e eficaz, além de alcançar os resultados desejados.

Nesse sentido, ao ter um breve entendimento sobre as competências comunicacionais se torna mais fácil o “entendimento nas divergências, em busca de aprendizagem, de uma simples troca de ideias, de negociação, e de vários outros motivos e objetivos” (Schlossmacher, 2005, p. 37). Para o autor, a comunicação serve de conexão entre as pessoas que realizam suas tarefas individualmente ou coletivamente. “A aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho gera um desempenho profissional, o qual, por sua vez, é expresso pelos comportamentos que a pessoa manifesta e pelas conseqüências desses comportamentos” (Brandão e Bahry, 2005, p. 181).

Schlossmacher (2005), pensando em todo este processo, elenca quatro funções básicas da comunicação. As funções que são essenciais para garantir uma comunicação clara e objetiva,

permitindo que as pessoas atinjam seus objetivos e se sintam mais motivadas e engajadas em suas atividades. Seriam:

- **Controle:** Podendo ser informal, quando se trata do comportamento entre colegas, ou formal, proveniente da hierarquia em busca de proporcionar aos colaboradores as orientações formais necessárias que devem ser seguidas;
- **Motivação:** A conquista do sentimento de motivação, ajuda a melhorar o relacionamento do indivíduo com sua atividade e a alcançar o rendimento esperado, esclarecendo sobre o que fazer para melhorá-lo e trazendo o retorno do rendimento esperado (por meio do *feedback*). O esforço pelo comportamento desejável estimula a motivação e requer a comunicação;
- **Expressão emocional:** O papel de expressar as frustrações ou sentimentos de insatisfação é um meio de expressão de sentimentos e pode ser usada como expressão para que as necessidades sociais sejam atendidas, otimizando a realização das atividades;
- **Informações:** É a comunicação como facilitadora de tomadas de decisões e de entendimento das atividades, transmitindo os dados para que se identifiquem e avaliem as alternativas.

Schlossmacher (2005, p. 31) acredita que as competências construídas são “características permanentes do indivíduo, mas fazer uso dela corretamente, dependerá do ambiente no qual o indivíduo está inserido e da qualidade das relações que ele possui neste ambiente”. E, para cada ambiente, são necessárias competências diferentes. Por isso, Brandão e Bahry (2005) recomendam evitar a adoção de listas genéricas, normalmente desprovidas de contexto. Além disso, Schlossmacher (2005, p. 190) lembra que “cada organização tem suas particularidades, sua cultura, estrutura e estratégia, entre outros elementos, que a distinguem das demais, o que exige a definição de rol de competências contextualizado e adequado às suas necessidades específicas”.

A adaptação das competências comunicacionais é fundamental para atender às demandas de diferentes ambientes e contextos, assim como educacional. E, neste contexto, Perrenoud (2000) reforça que a contextualização das competências se torna um aspecto-chave para garantir uma prática docente mais efetiva e significativa. O autor destaca que para se comunicar bem é preciso conhecer sobre o tema que está abordando com os alunos, assim como ter facilidade de traduzir os saberes para a melhor compreensão possível pelos estudantes. Para

Perrenoud (2000, p. 24), cada um vivência e percebe a aula em função de seu humor, da sua disponibilidade, “do que ouve e compreende, conforme seus recursos intelectuais, sua capacidade de concentração, o que o interessa, faz sentido para ele, relaciona-se com outros saberes ou com realidades que lhe são familiares ou que consegue imaginar”. Por isso, para ele, é necessário partir das concepções dos alunos, estabelecer diálogo com eles e avaliá-las, a fim de aproximá-las dos conhecimentos científicos que serão ensinados.

Assim, para a área educacional isso não seria diferente, como será visto com Philippe Perrenoud, que será abordado com maior profundidade posteriormente, em diversas de suas obras. Perrenoud (2000) não cita especificamente a comunicação como uma das dez competências principais. Todavia, a comunicação permeia, com vital importância, algumas das competências citadas pelo autor, como trabalhar em equipe e informar e envolver os pais, além de analisar a relação pedagógica, a autoridade e a comunicação em sala, que faz parte dos enfrentamentos diários desta categoria. Portanto, para o autor, pessoas que não possuem essa competência, trazem reflexos como a frieza e a distância nas relações com os estudantes. Assunto que será aprofundado a seguir.

2.3 COMPETÊNCIAS NO CONTEXTO EDUCACIONAL

Perrenoud (1999) destaca a importância de formar pessoas em competências, ou seja, a construção de conhecimentos, habilidades e atitudes que sejam relevantes para o mundo real. No entanto, o autor ressalta que essa abordagem não deve ser realizada em detrimento da assimilação de conhecimentos teóricos. Ou seja, para o autor, é importante que as pessoas aprendam não apenas as habilidades práticas necessárias para desempenhar uma tarefa, mas também compreendam os fundamentos teóricos e conceituais que as sustentem.

O motivo disso é que a simples apropriação de saberes não é suficiente para garantir sua mobilização em situações de ação. No entanto, para que um conhecimento seja aplicado de forma efetiva, é necessário que ele esteja contextualizado e integrado a outras habilidades e recursos cognitivos, de modo que possa ser adaptado e utilizado de forma flexível para lidar com as complexidades da situação em questão. Por isso, Perrenoud (1999) reforça em seu texto que é preciso integrar habilidades práticas e teóricas de forma complementar para construir competências que permitam a mobilização efetiva de conhecimentos em situações de ação. Essa construção implica em aprender a identificar e encontrar os conhecimentos relevantes, mesmo que estes já estejam presentes, organizados e disponíveis no contexto.

Zabala e Arnau (2010, p. 12) lembram que “um currículo com base em competências representa a formação em aprendizagens que têm como característica fundamental a capacidade de serem aplicadas em contextos reais”. E vão adiante:

O essencial das competências é seu caráter funcional diante de qualquer situação nova ou conhecida. Todavia, quando deslocamos essas ideias para o ensino obrigatório, qual deve ser seu alcance? Deve se limitar a uma formação funcional de alguns conteúdos convencionais sobre assuntos acadêmicos ou deve se ampliar a outros campos do conhecimento humano? (Zabala e Arnau, 1999, p. 10).

Perrenoud (1999) também traz seus questionamentos: “Desenvolver uma competência é assunto da escola? Ou a escola deve limitar-se à transmissão do conhecimento? O debate sobre as competências reanima o eterno debate sobre cabeças bem-feitas ou cabeças bem-cheias” (p. 11). Assim, para construir competências é necessário que o aluno tenha tempo para vivenciar experiências e analisá-las. Nesse sentido, é difícil que a escola, como está, cubra todos os programas de conhecimentos necessários para construir competências.

Tal treinamento só é possível se o sujeito tiver o tempo de viver as experiências e analisá-las. Por essa razão é impossível, em um número limitado de anos de escolaridade, cobrir programas pletóricos de conhecimentos, senão abrindo mão, em grande medida, da construção de competências. Afinal de contas, conhecimentos e competências são estreitamente complementares, mas pode haver entre eles um conflito de prioridade, em particular na divisão do tempo de trabalho na aula (Perrenoud, 1999, p. 10).

Portanto, é preciso encontrar um equilíbrio entre a aquisição de conhecimentos teóricos e a vivência de experiências práticas. No entanto, essa é uma tarefa difícil, uma vez que há um conflito de prioridade entre esses dois aspectos. Os relatórios de 2012 e 2015 da UNESCO (“Desafios e perspectivas da educação superior brasileira para a próxima década” e “Educação para a cidadania global”) seguem a mesma linha, ressaltando que, em um “mundo globalizado, a educação vem enfatizando a importância de equipar indivíduos desde cedo e por toda a vida, com conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos de que necessitam para serem cidadãos informados, engajados e com empatia” (UNESCO, 2015, p.11).

Perrenoud (1999) defende que aceitar uma abordagem por competências na educação é uma questão de continuidade e de mudança. Para o autor, a escola sempre teve como objetivo a formação de pessoas capazes de agir eficazmente em determinadas situações, mas muitas das rotinas pedagógicas e didáticas adotadas atualmente não contribuem para a construção de competências. Tardif (2002, p. 45), contribui nesta reflexão:

Aceitar uma abordagem por competências é, portanto, uma questão ao mesmo tempo de continuidade - pois a escola jamais pretendeu querer outra coisa - e de mudança, de ruptura até, pois as rotinas pedagógicas e didáticas, as compartimentações disciplinares, a segmentação do currículo, o peso da avaliação e da seleção, as imposições da organização escolar, a necessidade de tornar rotineiros o ofício de professor e o ofício de aluno têm levado a pedagogias e didáticas que, às vezes, não contribuem muito para construir competências, mas apenas para obter aprovação em exames... Desse modo, a inovação consistiria não em fazer emergir a idéia de competência na escola, mas sim em aceitar todo programa orientado pelo desenvolvimento de competências, as quais têm um poder de gerenciamento sobre os conhecimentos disciplinares.

A inovação na educação não consiste em introduzir a ideia de competência na escola, mas em aceitar programas que tenham a sua construção como objetivo principal. As competências no ambiente escolar emergem de uma necessidade, não nova, mas que se torna cada vez mais eminente. Durand (2015), inclusive, ressalta que o processo de capacitar os alunos a construir uma base de conhecimento específica para suas necessidades e aspirações é mais importante do que o conteúdo mediado pela aprendizagem escolar em si.

Esse ponto de vista que Durand (2015) apresenta, com reforço dos autores supracitados, ressalta um aumento de oportunidades para respostas de colaboração, cooperação, aprendizagem compartilhada e coletiva. Perrenoud (2005, p. 15) lembra que os saberes não bastam, “é preciso aprender a utilizá-los para enfrentar a complexidade do mundo e para tomar decisões, ou seja, para operar sua transferência, sua mobilização e sua contextualização tão seriamente quanto sua assimilação”.

Vanzo (2006) reforça essa concepção, lembrando que o ensino baseado na construção de competências tem como objetivo levar o indivíduo a adquirir conhecimentos de forma ativa e dinâmica, em vez de simplesmente receber informações prontas. Nesse modelo de ensino, o conhecimento é visto como um processo em constante evolução, e não como um produto definitivo. Assim, o indivíduo é incentivado a explorar, experimentar e criar soluções para problemas reais, construindo as competências ao longo do processo. O ensino baseado na construção de competências busca preparar o indivíduo para enfrentar os desafios do mundo atual, onde a capacidade de resolver problemas complexos e se adaptar às mudanças é fundamental. “A noção de competência designará aqui uma capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situações” (Perrenoud, 2000, p. 15).

Tardif (2002, p. 61) destaca que os saberes dos professores vão muito além dos conteúdos específicos que eles ensinam. “Em resumo, como vemos, os saberes que servem de base para o ensino, tais como são vistos pelos professores, não se limitam a conteúdos bem

circunscritos que dependem de um conhecimento especializado”. Eles englobam uma ampla variedade de objetos, questões e problemas relacionados ao trabalho docente. Além disso, não se restringem aos conhecimentos teóricos adquiridos na universidade ou gerados pela pesquisa em Educação: para os professores, a experiência no trabalho é a principal fonte de seu conhecimento sobre como ensinar.

Tardif (2002) destaca a importância dada aos fatores cognitivos, como personalidade, talentos diversos, entusiasmo, vivacidade e amor ao ensinar seus estudantes. Para o autor os professores fazem referência a conhecimentos sociais compartilhados, que eles e seus alunos possuem em comum como membros do mesmo mundo social, pelo menos no ambiente da sala de aula. O envolvimento dos professores na vida cotidiana da escola e dos colegas de trabalho também evidencia conhecimentos, maneiras coletivas de ser e fazer, assim como diferentes conhecimentos do trabalho compartilhados entre os colegas, incluindo informações sobre alunos e pais, atividades pedagógicas, materiais didáticos, programas de ensino, entre outros aspectos.

Perrenoud (2000), inclusive, lembra que as competências se constroem em formação, mas também no dia a dia de trabalho do professor. “A pedagogia por competências é a pedagogia que aplica a noção de competências na formação do educando”, reforça Vanzo (2006, p. 33). É uma abordagem pedagógica que enfatiza a construção de competências dos alunos para além do contexto do mercado de trabalho. Essa abordagem acredita que a formação do educando deve ser voltada para a vida como um todo, e não apenas para atender às necessidades do mercado de trabalho.

Vanzo (2006) ressalta que a pedagogia por competências busca construir habilidades práticas que sejam relevantes para o mundo real, tais como comunicação, pensamento crítico, resolução de problemas, trabalho em equipe, entre outras. Assim, ao invés de focar apenas na transmissão de conhecimentos teóricos, essa abordagem enfatiza a aplicação prática dos conhecimentos construídos, buscando desenvolver a capacidade dos alunos de aplicar seus saberes em diferentes contextos e situações da vida cotidiana.

“Em um mundo cada vez mais interconectado e interdependente, é preciso uma pedagogia transformadora, que capacite os alunos a solucionar desafios persistentes que envolvem toda a humanidade, relacionados ao desenvolvimento sustentável e à paz” (UNESCO, 2015, p. 11). É claro que o documento aqui aprofunda a temática, falando sobre conflitos, pobreza, clima, segurança energética, distribuição populacional, além de todas as

formas de desigualdade e injustiça, ou seja, como diz o título do relatório: Educação para a cidadania global.

Cabe salientar que, para desenvolver essa cidadania global a qual a Unesco (2015) se refere, é preciso desenvolver as competências dos futuros profissionais. E há uma necessidade de mudança nos currículos e programas de ensino e de aprendizagem para que trabalhem de forma articulada cada elemento do CHA (Conhecimento, Habilidade, Atitude), referentes às competências necessárias para o estudante agir em seu contexto. “Houve uma mudança no discurso e na prática da educação. Essa mudança reconhece a relevância da educação e da aprendizagem para entender e resolver questões globais” (UNESCO, 2015, p. 11). Vanzo (2006, p. 41-42). fala sobre a mudança do papel do professor na sociedade contemporânea.

Nos dias atuais, mesmo no ensino superior, não dá mais para separar o ensino da educação, as funções do professor e do educador. Essas funções, na maioria das vezes, se confundem se completam. Até há poucas décadas, o professor tinha como função "transmitir" o seu conhecimento. Hoje, atendendo à própria LDB que determina que a escola exerça um papel humanizador e socializador, desenvolvendo habilidades e competências que possibilitam a conquista da cidadania plena pelo educando, a função do professor passa a transcender a de transmissor de conhecimentos, também importante, mas insuficiente, podendo-se entender que "educador" seria a denominação atribuída ao professor, cujo perfil atende às exigências da sociedade contemporânea.

Nesse sentido, a escola (e o professor) deve ajudar os alunos a construir as competências para que possam se tornar cidadãos plenos. Portanto, o docente não deve apenas mediar informações, mas também desenvolver habilidades e atitudes nos alunos, para que eles possam ser protagonistas de sua própria formação e desenvolvimento. Vanzo (2006) vai além, destacando a importância para fora do muro escolar, para o mercado de trabalho. O autor argumenta que, junto à qualificação e educação formal, os profissionais precisam ter um diferencial para se destacar em um mercado altamente competitivo e instável. Assim, construir competências se tornou uma condição essencial para a sobrevivência na profissão. “A pedagogia das competências surge, nesse contexto, como uma possível solução para que a educação formal possa contribuir para adequar o indivíduo a esse novo mercado de trabalho” (Vanzo, 2006, p. 44).

Perrenoud (2001) aponta que, muitas vezes, à medida que os professores avançam no sistema educacional, mais se especializam em uma determinada área de conhecimento e, por isso, tendem a subestimar a importância das habilidades na prática educativa. Isso pode levar a uma abordagem didática que reduz o conhecimento a uma série de técnicas e habilidades que

são consideradas menos valorizadas do que o teórico. Assim, é possível observar que um elevado nível de formação traz para essas mudanças. Embora a formação não garanta, ela predispõe. O autor ainda apresenta um outro problema, que é o aprendizado individual, cada um tomando um caminho para si, muitas vezes por meio de caminhos incertos e difíceis. Trazer presente a preocupação com as competências na formação profissional dos professores é uma maneira de assegurar que a educação seja embasada nas atividades concretas e nas exigências da profissão.

Zabala e Arnau (2010, p. 26) lembram que “Não é suficiente saber morfossintaxe ou uma lei da física ou um conceito matemático ou histórico, o que realmente interessa é a capacidade de aplicar o conhecimento à resolução de situações ou problemas reais. Para os autores, as mudanças que as competências representam para o ensino são profundas, porém é preciso preparar o professor para isso. Os autores reforçam que, apesar de uma parcela significativa de professores já adotar práticas educacionais com estratégias metodológicas apropriadas para o ensino de competências, essa abordagem ainda não é predominante. Esta disparidade evidencia uma lacuna entre as práticas atuais e os resultados da formação recebida pelos professores. É crucial que a formação de professores assuma uma metodologia alinhada ao conhecimento contemporâneo sobre como ocorre a aprendizagem.

Devemos acrescentar uma formação contínua fundamentada na reflexão e análise compartilhada sobre a prática educacional, por meio do conhecimento e troca de experiências de aula e a aprendizagem de estratégias metodológicas. Uma formação a qual utilize métodos formativos baseados na ação e no auxílio dos colegas que dispõem de técnicas e métodos amparados na prática, com vistas a configurar um desenvolvimento profissional que estimule e incentive o trabalho docente de qualidade (Zabala e Arnau, 2010, p. 230).

Além disso, Perrenoud (2001) enfatiza que a preocupação com as competências não deve ser vista como uma mera questão de treinamento técnico, mas sim como uma oportunidade para a evolução da profissão. Isso implica que a formação deve fornecer meios para que os professores construam novas competências, se adaptem às mudanças na sociedade e no mercado de trabalho. O autor sugere que a preocupação com as competências deve estar relacionada à uma visão mais ampla da formação dos professores, que inclua tanto as necessidades práticas da profissão quanto às oportunidades de desenvolvimento e evolução da profissão. “O ensino nunca foi uma profissão tranquila. Sempre teve de confrontar o outro, sua resistência, sua opacidade, suas ambivalências. Entretanto, devido às suas múltiplas

transformações, parece cada vez mais difícil ensinar e, sobretudo, fazer aprender” (Perrenoud, 2001, p.5).

Portanto, o desafio é encontrar uma maneira de valorizar as competências práticas dos professores sem comprometer a importância do conhecimento teórico e da cultura na formação dos educandos. A UNESCO (2012) lembra que não se trata apenas de prospectar o futuro, mas de entender as tarefas complexas e urgentes, auscultar as tendências e os movimentos estruturais da economia, da sociedade e da cultura, demarcar alvos e pensar em estratégias.

Países de todo o mundo já debateram “a possibilidade de promover alterações em seus sistemas de educação superior (ES) e de pesquisa, no sentido de estimular e desenvolver novas formas de aprendizagem e de produção, gestão e aplicação do conhecimento” (UNESCO, 2012, p.15). E, neste contexto, vem se questionando o compromisso e responsabilidade das instituições de ensino, principalmente aquelas voltadas à educação superior, na transmissão de conteúdos, produção e disseminação de conhecimento, com foco na construção de sociedades mais justas e igualitárias.

Vanzo (2006) destaca a importância das instituições comprometerem-se com uma pedagogia das competências. No entanto, o compromisso com esse modelo de ensino também exige que essas entidades ofereçam suporte adequado aos processos educacionais, “tais como: bibliotecas com acervos adequados e atualizados, laboratórios especializados, recursos de informática, infraestrutura física adequada aos cursos e número de alunos, treinamento aos professores, intercâmbio com outras instituições” (Vanzo, 2006, p. 37). O autor também ressalta a importância de uma visão de gestão empresarial, que valorize os alunos como clientes, dentro de uma concepção de respeito e de justiça social.

Essa discussão tem revelado a necessidade de mudanças “no sentido de construir sistemas e instituições de ES que promovam a equidade e o desenvolvimento dos mecanismos de inclusão social, ao mesmo tempo em que mantenham a qualidade da formação” (UNESCO, 2012, p.15). Perrenoud (2002, p. 11) entende, inclusive, que as mudanças são difíceis agora, podendo, por vezes, ser até radical, porém que no futuro serão vistas como surpreendentes:

O século XXI está apenas começando, mas por enquanto ele ainda tem a mesma cara do século passado. No curto prazo, as orientações que desejamos para a formação dos professores não diferem radicalmente daquelas que foram propostas há cinco anos. Quanto ao tipo de professores que devem ser formados para 2100, ou mesmo 2050, seria preciso ser adivinho para responder a essa questão. No futuro, a escola pode desaparecer e o ensino pode ser mencionado como uma daquelas profissões do passado, tão comoventes por terem caído no desuso. “Um professor tentava formar 25 alunos ao mesmo tempo, ou 40, ou ainda mais”: isso será informado aos cibervisitantes de um cibermuseu da educação, enquanto assistem com emoção a um filme dos anos 1980, reconstruído em 3-D, sobre um professor que dá sua aula diante da lousa. Rirão diante das imagens do ano 2000, época em que os computadores precisavam de uma tela e de um teclado, 30 anos antes da implantação de um chip no cérebro de todos os recém-nascidos e 70 anos antes que uma mutação genética controlada colocasse em rede todos os espíritos da galáxia.

Esta mudança conta com o apoio das tecnologias digitais já presentes no ensino. “Não restam dúvidas sobre o largo alcance da incorporação de novas e crescentes tecnologias de informação e comunicação na educação superior” (UNESCO, 2012, p.32). Vanzo (2006) dá vários nomes a este momento histórico: Nova Era, Era do Conhecimento, Era da Informação, Revolução Tecnológica. No entanto, todas essas expressões apontam para a ideia de que a humanidade está passando por uma transformação significativa em seu conhecimento e compreensão do mundo. “Um momento que retrata a busca incessante pelo conhecimento, facilitada pelos meios de comunicação cada vez mais velozes e capazes e, conseqüentemente, a evolução do homem como ser pensante” (Vanzo, 2006, p. 17).

O relatório da UNESCO (2012, p. 94) ressalta que a educação não pode ser apenas influenciada “por tais transformações, mas deve necessariamente constituir-se como o ingrediente central da sociedade do conhecimento”. Isso significa que as tecnologias digitais devem ser amplamente utilizadas na educação, principalmente na educação superior, para expandir as possibilidades de ensino e de aprendizagem, conectando o processo formativo à produção de conhecimento que avance os muros escolares. O relatório, no entanto, alerta que é necessário refletir sobre as mudanças culturais e de interação que as tecnologias digitais trazem para a educação e os processos de aprendizagem.

A cultura tecnológica exige a mudança radical de comportamentos e práticas pedagógicas que não são contempladas apenas com a incorporação das mídias digitais ao ensino. Pelo contrário, há um grande abismo entre o ensino mediado pelas TICs, praticado em muitas das universidades e faculdades, e os processos dinâmicos que podem acontecer nas relações entre professores e alunos (UNESCO, 2012, p. 115).

Perrenoud (2000, p. 125) lembra que “a escola não pode ignorar o que se passa no mundo. Ora, as novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC ou NTIC)

transformam espetacularmente não só nossas maneiras de comunicar, mas também de trabalhar, de decidir, de pensar”. A escola, como uma instituição fundamental na formação dos indivíduos, não pode ignorar essas mudanças que estão ocorrendo no mundo. As NTICs estão cada vez mais presentes em nosso cotidiano e têm mudado a forma como as pessoas interagem entre si e com o mundo ao seu redor.

Por isso, é importante que a escola se adapte a essa nova realidade e integre essas tecnologias em suas práticas educacionais. Isso significa que os professores devem ser capacitados para utilizar as novas tecnologias em sala de aula, e que os alunos devem ser incentivados a explorar essas ferramentas em suas pesquisas e trabalhos escolares. As tecnologias digitais têm potencial para transformar a educação e ampliar as possibilidades de aprendizagem, desde que utilizadas de forma adequada e consciente (Perrenoud, 2000).

Uma situação de aprendizagem é composta por diversos elementos que a tornam possível, incluindo dispositivos e sequências didáticas, conforme trata Perrenoud (2000). Os dispositivos se referem às diferentes estratégias e recursos utilizados pelos professores para promover a aprendizagem dos alunos, como atividades, materiais didáticos, tecnologias educacionais, entre outros. As sequências são compostas por uma série de etapas planejadas para conduzir os alunos em direção ao aprendizado desejado. Quando as situações de aprendizagem são bem planejadas e organizadas, os alunos têm mais chances de alcançar os objetivos de aprendizagem. Por outro lado, quando as situações de aprendizagem são mal estruturadas ou desorganizadas, pode ser difícil para os alunos alcançarem o aprendizado desejado (Perrenoud, 2000).

O autor escreve que uma situação de aprendizagem não ocorre ao acaso, mas sim em uma organização que coloca o aluno com um projeto a fazer, um problema a resolver. Perrenoud (2000) ainda lembra que para que cada aluno progrida é importante colocá-lo em uma situação de aprendizagem. Porém, a realidade é que o professor trabalha com inúmeros alunos em sala de aula, muitas vezes além da capacidade.

O relatório da UNESCO (2012) alerta sobre, abordando a falta de integração entre o avanço tecnológico e o processo de ensino nas instituições. “Em muitos casos, as IES iniciaram programas de capacitação para o uso dos novos equipamentos, mas as práticas pedagógicas permaneceram as mesmas ou retrocederam” (UNESCO, 2012, p. 116). Em outras palavras, os professores e a estrutura educacional não estão se adaptando às tecnologias digitais e, portanto, a cultura da sociedade da informação não está sendo incorporada no ensino superior. E o capítulo continua descrevendo o problema:

A despeito das amplas condições de intercomunicação oferecidas pelas tecnologias digitais, predominam ainda, nas salas de aula da maioria das IES, as mais tradicionais práticas docentes, baseadas na exposição oral do professor. Mediadas por vídeos, apresentações em PowerPoint e uso dos ambientes virtuais (como “cabides” de textos), o ensino não se renova (UNESCO, 2012, p. 116).

Todavia, a UNESCO (2012) traz que os professores e pesquisadores utilizam plenamente as tecnologias em suas vidas fora da sala de aula e em suas pesquisas. Eles incorporam as mídias digitais como suporte fundamental para o desenvolvimento de procedimentos de investigação. No entanto, há um abismo entre a ação do docente universitário como pesquisador inovador e como educador. Ou seja, embora os professores usem processos inovadores em suas pesquisas, eles não estão conseguindo integrar isso ao ensino. Esse descompasso compromete a qualidade do ensino e, conseqüentemente, da aprendizagem, pois as inovações podem ser usadas de forma mais eficaz para tornar o ensino mais interativo, personalizado e engajador. É necessário que haja uma mudança na cultura da educação superior para que as tecnologias digitais sejam amplamente incorporadas no processo de ensino e aprendizagem, tornando-o mais alinhado com as mudanças da sociedade.

Perrenoud (2000, p. 125) traz um alerta e lembra que, em alguns momentos, é difícil “distinguir as propostas lúcidas e desinteressadas dos modismos e das estratégias mercantis”. O autor argumenta que muitas vezes a discussão é dominada por três grupos de pessoas: vendedores de inovação, políticos preocupados com a popularidade e especialistas em tecnologia educacional. O autor sugere que esses grupos podem usar táticas manipulativas para influenciar a opinião pública, promovendo soluções tecnológicas que nem sempre são as mais adequadas ou benéficas para a educação.

Perrenoud (2000) argumenta que, diante dessa pressão, há uma tentação de se afastar da discussão, deixando o campo livre para os “crentes” em tecnologia. Para Perrenoud (2000, p. 126), a frase mais comum é que “sempre haverá tempo para voltar a falar disso, no dia em que as novas tecnologias da informação transformarem verdadeiramente suas próprias condições de trabalho”. No entanto, o autor adverte que a adoção das tecnologias é inevitável e que é importante permanecer envolvido na discussão, mesmo que seja difícil discernir quais propostas são as melhores.

A UNESCO (2012, p. 160) relata que existe uma crescente integração das Tecnologias de Informação e Comunicação às rotinas educacionais:

Um dos desafios postos pelas novas tecnologias da informação e comunicação é sua inserção qualificada nas práticas educativas. As novas gerações que chegam aos bancos das universidades vivem um cotidiano permeado por novos aparatos e formas de comunicabilidade e estabelecem novas dinâmicas de construção do conhecimento. Portanto, a reflexão sobre as formas de incorporação dessas novas formas de conhecimento e novos aparatos nas práticas educativas é fundamental para os processos formativos desenvolvidos nas universidades.

Perrenoud (2000, p. 138) cita que, ao dar informações aos professores, lhes é concedido o poder de decidir perigos e limites das novas tecnologias, podendo conferir às tecnologias digitais amplo espaço ou deixá-las às margens. “Neste último caso, não será por ignorância, mas porque pesaram prós e contras, depois julgaram que não valia a pena, dado o nível de seus alunos, da disciplina considerada e do estado das tecnologias”. Em ambos os casos, a decisão é baseada em uma avaliação cuidadosa das necessidades e circunstâncias específicas da situação de ensino.

As tecnologias digitais podem ser uma ferramenta importante para aprimorar o ensino e a aprendizagem, mas é preciso uma reflexão cuidadosa sobre como integrá-las de maneira efetiva e qualificada. Perrenoud (2000), inclusive, destaca que não se pode pensar uma Pedagogia e uma didática sem estar consciente das transformações que a tecnologia apresenta e que todo professor que se preocupa com a construção do conhecimento precisa adquirir uma cultura do domínio de tecnologias.

E o relatório da UNESCO (2012, p. 120) vai além:

Em termos amplos, a nova cultura tecnológica fortalece as condições para que as ações educativas promovidas pela universidade possam sair do seu isolamento e se integrem colaborativamente com as demais instâncias da sociedade e, por mais surpreendente que pareça, com as demais áreas, cursos e professores da própria universidade.

Essa nova cultura fortalece a possibilidade das ações educativas promovidas pelas universidades se integrarem de forma colaborativa com outras instâncias da sociedade. Isso significa que as instituições de ensino superior têm mais condições de trabalhar com outras organizações e setores da sociedade para melhorar a educação, resolvendo problemas sociais. Também significa, enfim, a transformação do conhecimento em práticas reais. Isso pode levar a uma educação mais conectada e integrada, com benefícios tanto para a universidade quanto para a sociedade em geral.

O reconhecimento de uma competência não passa apenas pela identificação de situações a serem controladas, de problemas a serem resolvidos, de decisões a serem tomadas, mas também pela explicitação dos saberes, das capacidades, dos esquemas de pensamento e das orientações éticas necessárias. Atualmente, define-se uma competência como a aptidão para enfrentar uma família de situações análogas, mobilizando de uma forma correta, rápida, pertinente e criativa, múltiplos recursos cognitivos: saberes, capacidades, microcompetências, informações, valores, atitudes, esquemas de percepção, de avaliação e de raciocínio. Todos esses recursos não provêm da formação inicial e nem mesmo da contínua. Alguns deles são construídos ao longo da prática – os “saberes de experiência” – por meio da acumulação ou da formação de novos esquemas de ação que enriquecem ou modificam o que Bourdieu chama de habitus (Perrenoud, 2002, p. 19).

Perrenoud (2001) coloca duas considerações importantes neste sentido:

- Reconhecer que os professores não possuem apenas saberes, mas também competências profissionais que não se reduzem ao domínio dos conteúdos a serem ensinados;
- Aceitar a ideia de que a profissão muda e sua evolução exige atualmente que todos os professores possuam novas competências, antes reservadas aos inovadores ou aos professores que precisavam lidar com os públicos mais difíceis.

O professor é um profissional inserido no contexto da sociedade do conhecimento, ou seja, em um mundo em que o conhecimento é uma das principais forças que impulsionam o desenvolvimento e a transformação da sociedade, lembra Vanzo (2006, p. 39). “As organizações, no caso as instituições de ensino, esperam dele a mesma competência que qualquer outro tipo de organização espera dos profissionais que nela atuam” (Vanzo, 2006, p. 39). Isso inclui, por exemplo, conhecimento técnico, habilidades de comunicação, capacidade de trabalhar em equipe, entre outras.

Perrenoud (2001, p. 3) defende a importância de reconhecer as competências dos professores, ou seja, suas habilidades práticas e ações efetivas em diversas situações, que vão além do domínio dos conteúdos a serem ensinados:

Se entendermos por competência a capacidade de agir de uma forma relativamente eficaz em uma família de situações, sem dúvida aceitaremos que os professores possuem competências, mas acrescentaríamos com um pouco de desdém: acalmar a classe, estabelecer uma certa ordem, corrigir provas, dar uma orientação, ajudar um aluno em dificuldade, fazer com que os alunos trabalhem em grupos, explicar de novo uma noção mal compreendida, planejar um curso, dialogar com os pais dos alunos, mobilizá-los em torno de um projeto ou de um enigma, sancionar na medida adequada, conservar o sangue frio... Sem dúvida, essas diversas habilidades parecem necessárias, mas numerosos professores consideram-nas pouco “nobres” em função dos saberes disciplinares.

Assim, são habilidades importantes e necessárias para o sucesso do professor como agente formador e transformador dos alunos, que devem ser valorizadas da mesma forma que o conhecimento disciplinar. Perrenoud (2000, p. 16) descreve que, “intuitivamente, pressentimos que o professor desenvolve esquemas de pensamentos próprios a seu ofício, diferentes daqueles do piloto, do jogador de xadrez, do cirurgião ou do corretor. Falta descrevê-los mais concretamente”. O autor lembra que essas competências, no ambiente escolar, podem incluir habilidades de comunicação, gestão de sala de aula, capacidade de identificar e lidar com necessidades individuais dos alunos, entre outras. Ele destaca que é fundamental reconhecer que essas competências são tão importantes quanto o conhecimento teórico para o sucesso do ensino. O autor, inclusive, apresenta dez grandes famílias de competências que o professor precisa prestar atenção.

- 1) Organizar e dirigir situações de aprendizagem;
- 2) Administrar a progressão das aprendizagens;
- 3) Conceber e fazer evoluir os dispositivos de diferenciação;
- 4) Envolver os alunos em suas aprendizagens e em seu trabalho;
- 5) Trabalhar em equipe;
- 6) Participar da administração da escola;
- 7) Informar e envolver os pais;
- 8) Utilizar novas tecnologias;
- 9) Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão;
- 10) Administrar sua própria formação continuada.

Assim, pelos apontamentos que o autor traz, uma competência principal é constituída de específicas, que são, de certa forma, seus componentes principais. Como exemplo, é citado a competência utilizar novas tecnologias, baseada em outras como Utilizar editores de texto; Explorar as potencialidades didáticas de softwares em relação aos objetivos do ensino;

Comunicar-se à distância; Utilizar as ferramentas multimídias no ensino. Ou seja, competências fundamentadas em uma cultura tecnológica.

Porém, uma competência específica não termina nela, pois ela cria raízes e derivados. Com o exemplo, comunicar-se à distância, Vanzo (2006, p. 125) lembra que isoladamente ela pode não trazer resultados, porém, associadas a outros métodos ativos, podem ter excelentes resultados:

A internet, conforme já comentado, é um dos recursos mais populares e ao mesmo tempo extremamente facilitadores do trabalho do professor. O correio eletrônico passou a ser uma forma extraordinária de comunicação com os alunos, uma vez que, por meio dele, além de esclarecer dúvidas, a qualquer hora, o professor pode fornecer arquivos com material complementar, programar atividades e fazer quaisquer comunicações a todos os alunos simultaneamente, procedimentos que seriam impossíveis por outros meios de comunicação. Como qualquer outro instrumento, no entanto, deve-se ter alguns cuidados básicos, principalmente no que se refere aos problemas éticos na utilização desse recurso de comunicação.

Perrenoud (2000, p. 61-21), na mesma obra, vai além das dez competências e traz uma lista que os professores, com o tempo, deverão apropriar-se:

- a. Saber observar o estudante na situação, com ou sem instrumentos.
- b. Dominar um procedimento clínico (observar, agir, corrigir, etc.), saber tirar partido das tentativas e erros, possuir uma prática metódica e sistemática.
- e. Saber construir situações didáticas sob medida (mais a partir do aluno do que do programa).
- d. Saber negociar/explicitar um contrato didático personalizado (baseado no modelo do contrato terapêutico).
- e. Praticar uma abordagem sistêmica, não procurar um bode expiatório: ter a experiência da comunicação, do conflito, do paradoxo, da rejeição, do implícito, não se sentir atacado ou ameaçado pessoalmente à menor disfunção.
- f. Estar acostumado à ideia de supervisão, estar consciente dos riscos que se corre e se faz correr em uma relação de atendimento.
- g. Respeitar um código explícito de deontologia mais do que apelar para o amor pelas crianças e para o senso comum.
- h. Estar familiarizado com uma abordagem ampla da pessoa, da comunicação, da observação, da intervenção e da regulação.
- i. Ter domínio teórico e prático dos aspectos afetivos e relacionais da aprendizagem e possuir cultura psicanalítica básica.

- j. Saber que, muitas vezes, é necessário abandonar o registro propriamente pedagógico para compreender e agir de modo eficaz.
- k. Saber levar em conta mais os ritmos dos indivíduos do que os calendários da instituição.
- l. Estar convencido de que os indivíduos são todos diferentes e o que “funciona” para um não “funcionará” necessariamente para outro.
- m. Fazer uma reflexão específica sobre o fracasso escolar, as diferenças pessoais e culturais,
- n. Dispor de boas bases teóricas em psicologia social do desenvolvimento e da aprendizagem.
- o. Participar de uma cultura (trabalho de equipe, formação contínua, assumir riscos, animação, autonomia) que se encaminhe para uma forte profissionalização, um domínio da mudança.
- p. Ter o hábito de considerar as dinâmicas e as resistências familiares e de tratar com os pais como pessoas complexas, mais do que como responsáveis legais de um aluno.

Perrenoud (2002, p. 19) argumenta que algumas formações de professores limitam-se ao domínio dos saberes a serem ensinados e a alguns princípios pedagógicos e didáticos gerais, sem levar em consideração todos os recursos e competências necessários para exercer a profissão. “Está na hora de identificar o conjunto das competências e dos recursos das práticas profissionais e de escolher estrategicamente os que devem começar a ser construídos na formação inicial de profissionais reflexivos”. O autor argumenta que é necessário ir além do ensino de saberes específicos e princípios pedagógicos gerais na formação inicial de professores e identificar todas as competências e recursos necessários para a prática profissional. Isso ajudará a formar professores reflexivos e preparados para lidar com as demandas complexas e diversas da profissão.

Para Perrenoud (2005), construir competências é possibilitar aos estudantes, por um lado, adquirir esses recursos, entre os quais saberes, técnicas, métodos; por outro, exercitar-se para mobilizá-los em situações complexas. “Afim, vai-se à escola para adquirir conhecimentos, ou para desenvolver competências? Essa pergunta oculta um mal-entendido e designa um verdadeiro dilema. O mal-entendido consiste em acreditar que, ao desenvolverem-se competências, desiste-se de transmitir conhecimentos” (Perrenoud, 1999, p. 6). O autor argumenta que praticamente todas as ações humanas exigem algum tipo de conhecimento, seja

ele superficial ou aprofundado, oriundo da experiência pessoal, do senso comum, da cultura compartilhada em um círculo de especialistas ou da pesquisa. Quanto mais complexas, abstratas e mediadas por tecnologias forem as ações, mais conhecimentos aprofundados, avançados, organizados e confiáveis elas exigem.

Nesse sentido, Perrenoud (1999) defende que o ensino enfrenta um dilema, pois para construir competências, ela precisa de tempo, que é parte do intervalo necessário para distribuir o conhecimento profundo. Ou seja, é importante que estes ambientes transmitam conhecimentos profundos, mas também é fundamental que construam competências nos estudantes para que possam aplicar esses conhecimentos de forma eficaz e criativa. Consolo e Porto (2011, p. 69), lembram que as competências são influenciadas por diferentes experiências, vivências e opções do professor. Para os autores, é importante trazer presente o conhecimento que os alunos já possuem. Fazer a ponte entre esse saber e o conteúdo ensinado em sala é “fundamental para que o ensino faça algum sentido para eles; além do que, tratar de temas conhecidos por eles faz com que a interação social realmente ocorra” (Consolo e Porto, 2011, p. 69).

É necessário que o ensino seja pensado de forma a considerar o que o aluno já sabe e suas concepções prévias, para que o aprendizado possa ser mais significativo e efetivo. Também é importante que o ensino seja capaz de desafiar e questionar as ideias prévias do aluno, para que ele possa construir um conhecimento mais sólido e consistente. Para Perrenoud (2000, p. 71) “ensinar é também estimular o desejo de saber” (p. 71). Não por acaso, Consolo e Porto (2011, p. 67) lembram que “ser professor demanda muito mais do que dominar conteúdos e conhecimentos sobre uma determinada matéria escolar” (p. 67).

Para finalizar essa seção deste trabalho, a memória de uma citação de Perrenoud (2000, p. 93): “O conhecimento não permite controlar todos os acontecimentos, mas ajuda a antecipá-los”. E, na virada de 2019 para 2020, algo que não era previsto aconteceu, a Pandemia do COVID-19, que provocou mudanças em muitas áreas. E na educação não poderia ser diferente, como será visto no próximo capítulo.

2.4 INTEGRAÇÃO DAS TECNOLOGIAS

O professor, em tempos de crise, assume um papel de buscar pedagogias diferenciadas, “por recusarem a sociedade dual e o fracasso escolar que a prepara, por desejarem ensinar e levar a aprender” (Perrenoud, 2000, p. 11). Nóvoa e Alvim (2022) lembram que, de repente,

muito daquilo que era considerado impossível, se tornou realidade: “diferentes espaços de aprendizagem, sobretudo em casa; diferentes horários de estudo e de trabalho; diferentes métodos pedagógicos, sobretudo através de ensino remoto; diferentes procedimentos de avaliação, etc” (p. 25). A rápida e necessária adaptação das escolas e dos sistemas educacionais à pandemia de COVID-19 foi uma necessidade que se impôs-se à inércia, ainda que com soluções provisórias, frágeis e precárias.

Nóvoa e Alvim (2022) citam que devido à necessidade de isolamento social e à suspensão das aulas presenciais, as escolas tiveram que encontrar soluções alternativas para manter a aprendizagem dos alunos. Esse processo de adaptação foi desafiador, mas também trouxe novas possibilidades e oportunidades de aprendizagem. E a necessidade de adaptação demonstrou que é possível repensar e transformar a educação. “Em poucos meses, deram-se transformações que, na normalidade dos tempos, teriam demorado décadas” (Nóvoa e Alvim, 2022, p. 34).

Para Moraes *et al.* (2020), foram transformações que trouxeram notórios aprendizados. Importante lembrar que, ainda no início do ano de 2020 o Ministério da Educação, por meio da Portaria nº 343, de 17 de março de 2020, suspendeu as aulas, indicando, como alternativa, o regime de ensino não presencial. A partir disso o ensino se deu de maneira remota, ou seja, online. Assim como para Nóvoa e Alvim (2022), que consideraram importantes as transformações causadas, porém precárias, Moraes *et al.* (2020) reflete que há muito a crescer, porém com adversidades ainda a serem trabalhadas.

Vale aqui um apontamento, a fim de esclarecer o que foi a Pandemia do COVID-19. “A maior pandemia do século XXI foi causada pela proliferação do coronavírus SARS-CoV-2 pelo mundo, que tem afetado os países nos diferentes aspectos da sociedade e impulsionado mudanças emergenciais, inclusive na educação, lembra Moraes *et al.* (2020, p. 180).

Costa *et al.* (2020, p. 2) lembram que a Pandemia trouxe novos desafios às instituições de ensino. “Como dar continuidade à educação com a imposição do isolamento social? Como as atividades de ensino poderão ocorrer remotamente? Neste contexto, surge a proposta de Ensino Remoto Emergencial (ERE)”. E, para fazer a implementação do ERE, nem todas as entidades estavam preparadas tecnológica e, até, teoricamente. “Isso exige que as instituições se reinventem e se adaptem rapidamente à nova realidade” (Costa *et al.*, 2020, p. 4).

Mesmo resistente às recomendações de isolamento emitidas pela OMS, o governo brasileiro suspendeu as atividades presenciais em creches, escolas, universidades, institutos federais e demais espaços formais e não-formais de ensino, públicos ou privados, em março deste ano, e sinalizou o ensino remoto emergencial como alternativa para continuidade das atividades educacionais.

O Ensino Remoto Emergencial (ERE), neste contexto, trata-se da forma de ensino não presencial autorizado pelo Ministério da Educação (MEC), em caráter de excepcionalidade, por meio da Portaria nº 343, de 17 de março de 2020, que “dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Corona vírus - covid-19” (Moraes *et al.*, 2020 p. 181).

Moraes *et al.* (2000, p. 181) lembra que, diante da gravidade e das incertezas do momento, bem como do respaldo legal do MEC, algumas instituições de ensino fizeram a opção de manter suas atividades de forma não presencial, por meio do Ensino Remoto Emergencial (ERE). Essa decisão trouxe um impacto significativo no planejamento e execução das atividades realizadas pelos professores, tornando essencial a reavaliação das práticas pedagógicas para adequá-las ao ERE, fazendo uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação. O autor ainda reforça dizendo que: “Neste percurso, os professores tiveram que refletir sobre as adaptações, os desafios e os impactos advindos das mudanças”.

Além dos desafios às instituições de ensino, Costa *et al.* (2020) destacam que grande parte das dificuldades recaiu sobre os professores, que tiveram de repensar toda sua prática pedagógica, além da insegurança de lidar com novas tecnologias no contexto educacional. Os educadores precisaram se reinventar e aprender a utilizar ferramentas tecnológicas para garantir a continuidade do processo educativo, enfrentando inseguranças e a sensação de que o trabalho se tornou mais difícil.

Costa *et al.* (2020, p. 5) cita que grande parte do desafio “do ERE tem recaído sobre os educadores. Além de lidar com inseguranças em relação à tecnologia e com a sensação que vai dar “muito mais” trabalho que as atividades presenciais, inúmeras questões emergem em relação aos objetivos de ensino em si”. Os educadores precisaram repensar os objetivos de ensino, adaptando conteúdos, dinâmicas de sala e avaliações para o formato remoto, sem prejudicar o processo de aprendizagem dos alunos. Também foi necessário pensar em estratégias para manter os alunos interessados e engajados, já que o ensino remoto pode tornar o aprendizado mais desafiador.

A necessidade da presença foi um aprendizado valioso que essa experiência trouxe, conforme relatam Nóvoa e Alvim (2022, p. 6):

Num tempo de grandes mudanças, muitos alimentam visões “fantásticas” de um futuro sem escolas e sem professores. As escolas seriam substituídas por diferentes actividades e situações de aprendizagem, em casa e noutros lugares, através de momentos presenciais e virtuais. Os professores seriam substituídos por dispositivos tecnológicos, reforçados pela inteligência artificial, capazes de orientarem a aprendizagem de cada criança, de forma personalizada, graças a um conhecimento aprofundado do seu cérebro e das suas características.

Seria um futuro sem futuro, pois a educação implica a existência de um trabalho em comum num espaço público, implica uma relação humana marcada pelo imprevisível, pelas vivências e pelas emoções, implica um encontro entre professores e alunos mediado pelo conhecimento e pela cultura. Perder essa presença seria diminuir o alcance e as possibilidades da educação.

A educação é um processo complexo que envolve não apenas a construção de conhecimento, mas também a construção de vínculos, a troca de experiências e emoções, e o desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais que não podem ser completamente automatizadas. Portanto, a visão de um futuro sem escolas e professores é utópica e irrealista, e é importante preservar a importância da presença humana na educação (Nóvoa e Alvim, 2022). Nessa linha, interessante que, no mesmo ano em que a Pandemia iniciaria, porém antes dela ser realidade, Nóvoa (2019, p. 4) escrevera: “É impossível ignorar o impacto da revolução digital”. Já, três anos depois, citou que: “Sabemos que estão a acontecer mudanças profundas nos processos educativos, em grande parte devido à revolução digital” (Nóvoa e Alvim, 2022, p. 10). O mais interessante é que esse discurso evolui também em análises mais profundas sobre o modelo escolar.

Em meados do século XIX, há cerca de 150 anos, consolidou-se e difundiu-se em todo o mundo um modelo de escola que, apesar de muitas críticas, resistiu bem até aos nossos dias. Todos conhecem as características deste modelo escolar. A sua força é tal que já nem sequer conseguimos imaginar outras formas de educar. [...] Mas, no preciso momento em que celebra a sua vitória, a escola revela-se incapaz de responder aos desafios da contemporaneidade. O modelo escolar está em desagregação. Não se trata de uma crise, como muitas que se verificaram nas últimas décadas. Trata-se do fim da escola, tal como a conhecemos, e do princípio de uma nova instituição, que certamente terá o mesmo nome, mas que será muito diferente (Nóvoa, 2019, p. 2).

Uma escola que, até então, encontrava-se despreparada para enfrentar os desafios da contemporaneidade, com um modelo que se mostrava em desagregação. Agora, essa mesma escola adentra a era digital, assim como toda a sociedade, porém sem uma programação adequada e sem o devido preparo para essa transição. Nóvoa e Alvim (2022, p. 29-30), inclusive, arriscam uma previsão, contrária ao que escutam todos os dias: “não vai haver um mundo novo, nem uma escola nova, em resultado da pandemia. Mais cedo do que mais tarde,

as escolas voltarão às suas rotinas tradicionais. Mas a pandemia revelou que a mudança é não só necessária, mas urgente e possível”.

No entanto, os autores enfatizam que a pandemia mostrou a necessidade urgente de mudança e que é possível construir uma educação futura melhor. Nóvoa e Alvim (2022, p. 30) ressaltam que a mudança educacional é um processo de longo prazo, mas que em momentos como este, as escolhas que são feitas podem ter um impacto significativo no futuro. Eles, portanto, defendem que devemos ser conscientes da importância das escolhas que fazemos agora e nos esforçar para construir uma escola melhor e mais adequada aos desafios do mundo atual.

Talvez o mais provável seja, depois da pandemia, uma aceleração do processo de desintegração. Mas a metamorfose ainda é possível. A educação define-se sempre num tempo longuíssimo, nunca num tempo curto. Mas em certos momentos, como agora, as escolhas que temos perante nós são absolutamente decisivas. Não há inevitabilidades, nem histórias já determinadas. Em cada dia, definimos um pouco, ou muito, da história do futuro.

Nóvoa (2019) já anunciava que existem muitos discursos que argumentam contra a implementação de práticas consistentes e inovadoras de formação continuada nas escolas. Esses discursos geralmente alegam que os professores enfrentam muitas dificuldades e que as escolas não têm as condições necessárias para oferecer essa formação. “Existe o receio de que enraizar a formação continuada nas escolas contribua para fechar os professores em práticas rotineiras e medíocres, não lhes permitindo o acesso a novas ideias, métodos e culturas” (Nóvoa, 2019, p. 10). Por isso, o autor acredita que é importante implementar práticas consistentes de formação continuada nas escolas, para que os professores possam ter acesso a ideias, métodos e culturas novas e relevantes. Ele argumenta que, ao enraizar a formação continuada nas escolas, é possível evitar a rotina e a mediocridade.

Para Nóvoa e Alvim (2022) o modelo escolar até então presente serviu bem aos propósitos e necessidades do século XX, mas agora é tempo de metamorfose. “Ninguém sabe como será o futuro, mas devemos construir este processo, não com base em delírios futuristas, mas a partir de realidades e experiências que já existem em muitas escolas, a partir do trabalho que, hoje, já é feito por muitos professores” (Nóvoa e Alvim, 2022, p. 17). Os autores enfatizam a importância do trabalho dos professores nesse processo de metamorfose, lembrando que muitos já estão desenvolvendo práticas inovadoras em suas salas de aula.

Portanto, a mudança não deve ser vista como algo distante e inalcançável, mas sim como algo que pode ser construído a partir do trabalho já realizado pelos profissionais da educação. A ideia é construir um novo modelo escolar a partir do que já se sabe e do que já funciona, buscando sempre melhorar e inovar as práticas pedagógicas. “O nosso ponto de vista é a necessidade, há muito sentida, de transformar um modelo escolar que, edificado no século XIX, atravessou o século XX e chegou, com sinais de fragilidade, ao século XXI. A pandemia apenas tornou inevitável o que já era necessário”, escreve Nóvoa e Alvim (2022, p. 24).

Em poucos dias foi possível alterar o que muitos consideravam ser impossível mudar: desde logo, o espaço das aprendizagens, da sala de aula para casa, com todas as consequências na vida familiar e social; depois, a organização do trabalho, da lição para o estudo através de trabalhos propostos pelos professores, realizados num continuum diário e não no tradicional horário escolar; finalmente, as modalidades de trabalho docente que se alteraram profundamente, com recurso a actividades várias, sobretudo através de dispositivos digitais.

Claro que tudo isto foi possível pela necessidade de preservar a saúde pública e de responder a uma crise de proporções mundiais. Mas mostrou que a mudança é possível. Para muitos, esta mudança é sobretudo digital ou tecnológica, como se tudo agora passasse a ser feito virtualmente e à distância. Essa seria uma mudança altamente indesejável. Perder-se-ia uma dimensão central da educação, a interacção humana, a convivialidade, a aprendizagem da vida em comum. Acentuar-se-iam as tendências consumistas e perder-se-iam as dimensões públicas (Nóvoa e Alvim, 2022, p. 29).

A pandemia obrigou as escolas a mudar rapidamente e adaptar-se a novas formas de educação, como o ensino on-line e o uso de tecnologia. Embora essas mudanças tenham sido necessárias para garantir a saúde pública, elas também mostraram que a mudança é possível. “Com a pandemia, o futuro mudou muito. A tragédia da COVID-19 acordou-nos? Ainda bem. Neste presente incerto, precisamos de afirmar que há sempre a possibilidade de outros futuros. Nem tudo se esgota no imediatismo do presente” (Nóvoa e Alvim, 2022, p. 52).

Nóvoa e Alvim (2022, p. 7) relatam que os efeitos da pandemia podem prolongar-se por muito tempo “sobre a nossa vida em comum, social, coletiva, partilhada. Por medo ou por precaução, podemos ter tendência para nos retrairmos, para nos fecharmos em ambientes familiares, privados, isolados, separados dos outros”. Todavia, a educação é um espaço de junção e interacção entre pessoas diferentes. É a capacidade de trabalharmos em conjunto. Os autores ressaltam que, diante do medo e da precaução, há a tendência de retração e isolamento, mas a educação não pode acontecer dessa forma. É fundamental preservar as escolas como lugares de educação, onde as pessoas possam aprender juntas e trabalhar em conjunto.

Nóvoa e Alvim (2022) também destacam a importância de conversar sobre as dúvidas e hesitações que surgem diante de crises como Pandemia. Assim, é importante encontrar caminhos para continuar a ação educativa, mesmo em tempos difíceis. Mesmo diante de uma crise tão grave como a pandemia, não se pode abandonar a ideia de que a educação é uma atividade coletiva, que acontece a partir da relação entre pessoas diferentes, e que isso deve ser preservado a todo custo.

A estrutura atual do modelo escolar apresenta limitações para alcançar objetivos educacionais mais amplos, segundo Nóvoa e Alvim (2022). Por isso, as atuais práticas pedagógicas tradicionais podem ser inadequadas para lidar com as necessidades dos alunos e as exigências do mundo contemporâneo. Os autores trazem muitas indagações, como:

- Como desenvolver autonomia em um ambiente escolar tradicional, com horários fixos e padrões pré-estabelecidos de aprendizagem?
- Como comunicar com alunos arrumados em fileiras?
- Como ser ativo quando a tarefa principal dos alunos é escutarem as lições dos professores?
- Como relacionar-se com o meio exterior quando tudo se passa dentro dos muros da escola?

Os exemplos mencionados ilustram as dificuldades enfrentadas pelos educadores para promover a autonomia dos alunos, a cooperação, a personalização do ensino e a interação com o meio exterior, especialmente quando a organização física e a lógica pedagógica das escolas não favorecem essas práticas. Nóvoa e Alvim (2022), então, deixam claro suas opiniões de que é necessário repensar a estrutura do modelo escolar e as práticas pedagógicas para torná-las mais adequadas aos desafios e oportunidades da sociedade atual. “As perguntas, intencionalmente simplistas, procuram chamar a atenção para a necessidade de organizar os ambientes educativos de modo a facilitarem o estudo, o trabalho cooperativo, a diferenciação pedagógica, a comunicação, a criação” (Nóvoa e Alvim, 2022, p. 11-12).

Freire (2019) destaca a importância da comunicação e do diálogo na prática educativa. Para o autor, o educador que pensa de forma coerente e adequada deve usar sua humanidade e capacidade de entendimento para desafiar seus alunos a produzir sua própria compreensão do que é ensinado. Isso significa que o professor não deve apenas transferir conhecimento, mas também incentivar os alunos a interagir, questionar e debater para construir seu próprio entendimento do conteúdo. Para o autor, o pensamento, nesse sentido, é o dialógico, baseado

na troca de ideias e no diálogo, e não o polêmico, que busca apenas vencer um debate ou impor uma opinião. “Não há inteligibilidade que não seja comunicação e intercomunicação e que não se funde na dialogicidade” (Freire, 2019, p. 39).

Quão importante e necessário é saber escutar. Se, na verdade, o sonho que nos anima é democrático e solidário, não é falando aos outros, de cima para baixo, sobretudo, como se fôssemos os portadores da verdade a ser transmitida aos demais, que aprendemos a escutar, mas é escutando que aprendemos a falar com eles. Somente quem escuta paciente e criticamente o outro, fala com ele, mesmo que, em certas condições, precise falar a ele. O que jamais faz quem aprende a escutar para poder falar com é falar impositivamente. Até quando, necessariamente, fala contra posições ou concepções do outro, fala com ele como sujeito da escuta de sua fala crítica e não como objeto de seu discurso. O educador que escuta aprende a difícil lição de transformar o seu discurso, às vezes necessário, ao aluno, em uma fala com ele (Freire, 2019, p. 111).

Para Freire (2019), não é através de um discurso autoritário, transmitindo a verdade aos outros, que se aprende a escutar, mas sim através da prática da escuta atenta e crítica que é possível se comunicar efetivamente com os outros. Somente aqueles que são pacientes e críticos em sua escuta são capazes de falar com o outro de maneira significativa. O autor enfatiza que, mesmo quando se precisa expressar uma opinião contrária, é possível fazê-lo de uma maneira que ainda permita que a outra pessoa seja sujeito de sua própria fala e escuta. Nesse sentido, o educador que aprende a escutar está se capacitando para transformar seu discurso em uma conversa com o aluno, em vez de apenas um monólogo. “Precisamos aprender a compreender a significação de um silêncio, ou de um sorriso ou de uma retirada da sala. O tom menos cortês com que foi feita uma pergunta. Afinal, o espaço pedagógico é um texto para ser constantemente ‘lido’, ‘interpretado’, ‘escrito’ e ‘reescrito’” (Freire, 2019, p. 95).

A presença generalizada e onipresente das tecnologias digitais mudou profundamente quase todos os aspectos das nossas vidas, mas isso não significa que as pessoas estejam naturalmente equipadas com as competências adequadas para usar tecnologias digitais de forma eficaz e consciente. Mudou, como traz Lucas e Moreira (2018, p. 12) “a forma como comunicamos, como trabalhamos, como aproveitamos o nosso tempo de lazer, como organizamos a nossa vida, e como obtemos conhecimento e informação. Mudou a forma como pensamos e nos comportamos”. O autor lembra que, as crianças e os jovens, principalmente, estão a crescer em um mundo no qual as tecnologias digitais são ubíquas, ou seja, estão em todos os lugares e ao mesmo tempo.

Por estarem acessíveis, entram em aspectos mais profundos da nossa sociedade. O DigCompEdu, de Lucas e Moreira (2018), um documento base para educadores, traz que as

competências digitais acabam centrando em diferentes aspectos e, ao ver estas situações, percebe-se que todas elas permeiam a competência comunicacional, desde a mais simples, que é o uso de tecnologias digitais para comunicação, até aspectos como compartilhamento de recursos on-line, uso das tecnologias digitais para inclusão ou até mesmo a organização do processo de ensino e de aprendizagem com o apoio destas tecnologias.

Atualmente, a emergência de uma nova sociedade tecnológica é influenciada principalmente pelos avanços das tecnologias digitais de comunicação e informação, bem como pela microeletrônica. A força dessa linguagem digital se baseia no acesso aos computadores e seus periféricos, à internet, jogos eletrônicos, entre outros recursos, que possibilitam a convergência e sinergia entre diversas aplicações midiáticas. Essa influência crescente das tecnologias digitais na constituição de conhecimentos, valores e atitudes, cria uma nova cultura e uma realidade informacional distinta (Kenski, 2012).

Por isso, para Kenski (2012), a emergência da tecnologia digital, resultante da convergência das tecnologias de informação e comunicação, causou mudanças significativas no mundo. Portanto, através das tecnologias digitais, é possível representar e processar qualquer tipo de informação e reunir uma variedade de conteúdos (livros, filmes, fotos, músicas, textos, entre outros) em diferentes formatos e suportes. É possível também integrar diversos dispositivos, como telefones celulares, computadores, televisores e satélites, para transmitir informações em diferentes formatos. Além disso, a comunicação em tempo real, permitindo a interação simultânea entre pessoas que estão fisicamente distantes, também é uma característica das tecnologias digitais.

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Nesta seção do estudo serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados durante a sua elaboração. Este capítulo se divide em três partes: Classificação; Delimitação, incluindo sua população; e Etapas da Pesquisa, trazendo presente os métodos de coleta e de análise dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O objetivo da investigação, que era identificar as competências comunicacionais necessárias aos professores de um centro universitário de Orleans/SC para atuação em sala de aula, o presente estudo teve uma classificação como uma pesquisa qualitativa, pois por meio de uma análise deste grupo social, se tornou possível o entendimento visado. Prodanov e Freitas (2013, p. 70) lembram que “na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão”. E, por isso, na pesquisa qualitativa, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas.

Quanto à sua natureza, esta é uma pesquisa aplicada, com a missão de conceber saberes práticos, direcionados à otimização do ensino, levando em conta as competências comunicacionais. Prodanov e Freitas (2013, p. 51) explicam que este modelo busca “gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”.

Quanto aos objetivos, este estudo se caracteriza como exploratória, pois buscou identificar as competências comunicacionais necessárias aos professores. Conforme apresentado no capítulo 1, este é um tema, na sua especificidade, ainda pouco explorado, se encaixando como pesquisa exploratória, permitindo assim flexibilidade e o estudo do tema sob diversos ângulos e aspectos (Prodanov e Freitas, 2013).

Quadro 1 – Classificação da pesquisa

Quanto à abordagem	Pesquisa qualitativa
Quanto à natureza	Pesquisa aplicada
Quanto aos objetivos	Pesquisa exploratória

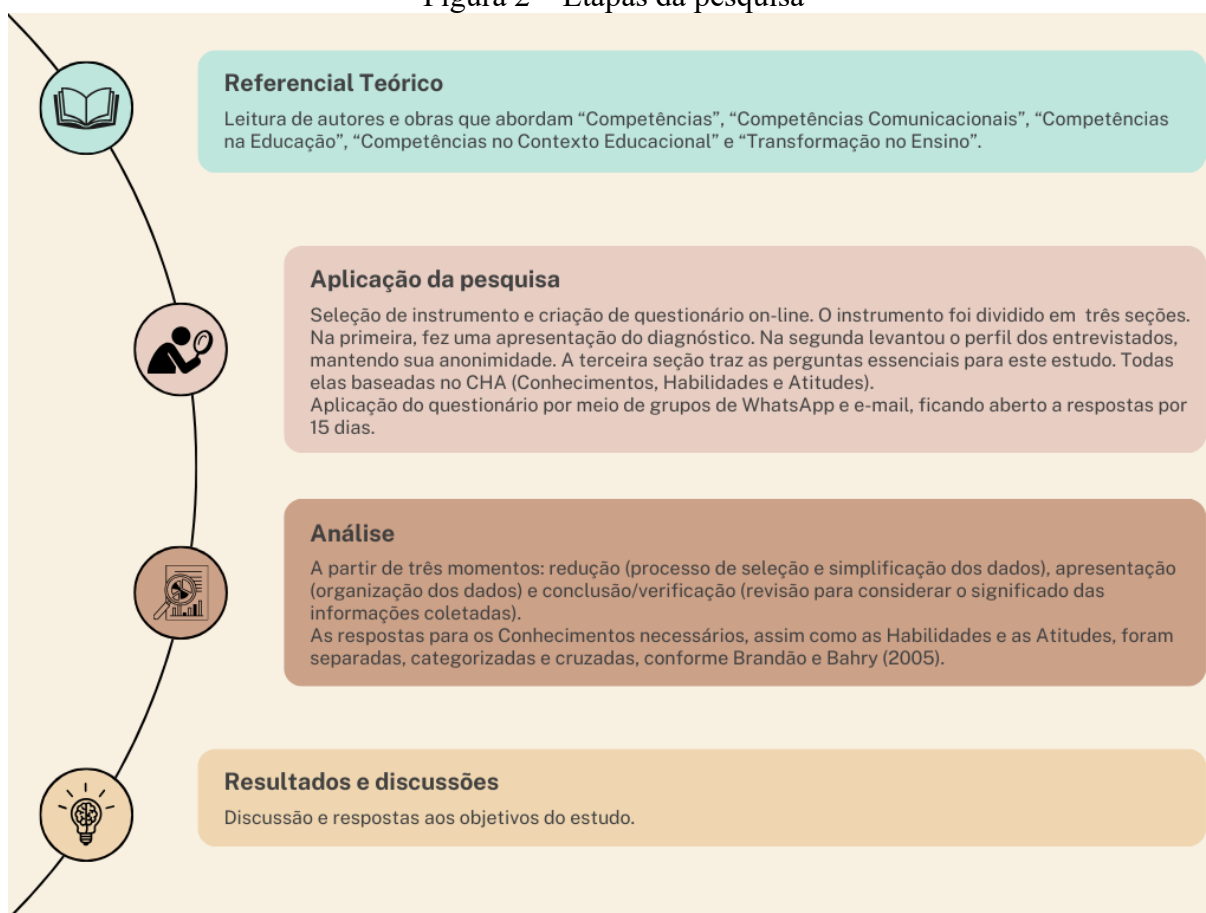
Fonte: elaborado pelo autor

Após ser apresentado a classificação da pesquisa, na próxima seção será explicitada a delimitação deste estudo.

3.2 ETAPAS DA PESQUISA

Como descreve Bunge (2013), o pesquisador pode (e deve) especular, porém, é por meio de um aprofundamento em tal especulação (e apoio de pares) que ele confirmará ou não tais fatos. Para isso, é preciso ter claro passo a passo como se deu a pesquisa, conforme serão descritos na Figura 2.

Figura 2 – Etapas da pesquisa



Fonte: elaborado pelo autor

Etapa 1 – Referencial Teórico

O primeiro momento foi da construção do referencial teórico sobre os temas: “Competências”, “Competências Comunicacionais”, “Competências na Educação”, “Competências no Contexto Educacional” e “Transformação no Ensino”.

Etapa 2 – Aplicação da pesquisa

Esta pesquisa foi realizada com professores de ensino superior de um centro universitário de Orleans/SC, com o apoio da gestão da Instituição de Ensino Superior. O centro universitário em questão é considerado uma instituição de ensino comunitária, privada, porém sem fins lucrativos. No momento da aplicação desta pesquisa, em junho de 2023, a instituição contava com 136 professores de ensino superior. Esses atuam em 17 cursos de graduação e 5 especializações, das áreas de educação, engenharia e tecnologia, saúde, agroveterinária e sociais aplicadas.

Foi selecionado e criado como instrumento de pesquisa um questionário on-line, por meio do Google Forms. As questões do estudo foram repassadas a todos os professores por meio de grupos de WhatsApp e e-mail, ficando aberto a respostas por 15 dias. Após este prazo, os dados coletados passaram para a etapa de análise.

O instrumento, conforme Apêndice B, se dividiu em três seções. Na primeira, fez uma apresentação do estudo. Na segunda obteve-se o perfil dos participantes, mantendo sua anonimidade. A terceira seção traz as perguntas essenciais para este estudo, sendo elas baseadas no CHA (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes). Importante lembrar Grohs e Ferrari (2016), quando elas frisam que uma competência é formada pelo conjunto interdependente de conhecimentos (os saberes), de habilidades (o saber fazer) e de atitudes (o saber ser) necessárias para realizar um trabalho ou atingir um propósito. Para as autoras, a competência está intrinsecamente relacionada às características individuais, às aprendizagens realizadas e à maneira como as pessoas se comportam e utilizam seus conhecimentos para agir no mundo com base em um objetivo específico, o que conseqüentemente leva a determinadas conseqüências.

Etapa 3 – Análise

Esta é uma pesquisa qualitativa, por isso, conforme apresentado por Gil (2008), na etapa 3 os dados foram analisados a partir de três momentos: redução (processo de seleção e simplificação dos dados), apresentação (organização dos dados) e conclusão/verificação (revisão para considerar o significado das informações coletadas). A partir do procedimento apresentado por Gil (2008) os dados resultantes foram utilizados para o mapeamento de competências, levando em conta os Conhecimentos, as Habilidades e as Atitudes. As respostas para os Conhecimentos necessários, assim como as Habilidades e as Atitudes, foram separadas, categorizadas e cruzadas, conforme Brandão e Bahry (2005). Nesta fase também foram identificadas respostas não identificadas, que foram separadas. O questionário também trouxe

uma pergunta direta, pedindo aos professores para que eles escrevessem competências comunicacionais, que foram cruzadas com os resultados obtidos nas perguntas anteriores. “Realizada a análise do conteúdo dessa e de outras respostas, os autores chegaram à descrição das competências profissionais consideradas relevantes” (Brandão e Bahry, 2005, p. 185).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No intuito de identificar quais competências comunicacionais são necessárias aos professores de um centro universitário de Orleans/SC foram necessárias seguir uma série de etapas, já mencionadas na seção anterior. Na análise, a partir da coleta de dados, foram separados, categorizados e cruzados os dados. Com isso, foi possível seguir a próxima etapa, de apresentação, que será exibida a seguir.

4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES

A pesquisa contou com a participação de 50 professores, de um corpo total de 136 docentes de ensino superior da Instituição, em junho de 2023. Os participantes tinham entre 26 e 72 anos, com uma idade média de 46 anos. Desses, 32% (n=16) se identificou com o gênero feminino e 68% (n=34) com o gênero masculino. Alguns são docentes que estão na instituição desde o seu início, ou seja, há cerca de 25 anos, além destes existem aqueles que iniciaram no primeiro semestre de 2023. Especialistas, mestres e doutores, que lecionam em diferentes cursos de ensino superior, como Administração, Agronomia, Ciências Contábeis, Design de Interiores, Direito, Educação Física - Bacharelado, Educação Física - Licenciatura, Enfermagem, Engenharia Ambiental e Sanitária, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Mecânica, Farmácia, Medicina Veterinária, Pedagogia, Psicologia e Sistemas de Informação, além de pós-graduação Lato Sensu (especialização).

4.2 MAPEAMENTO DOS CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES NECESSÁRIAS ÀS COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS

No segundo momento da pesquisa, após as perguntas de perfil, foram apresentadas questões pertencentes ao estudo em si, buscando dados sobre os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessários para se comunicar com os alunos nas aulas do Ensino Superior. Essas

questões auxiliaram a responder dois objetivos deste estudo: Verificar como os professores lidam com a comunicação dentro da sala de aula; Mapear os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias às competências comunicacionais dos professores de Ensino Superior em suas aulas.

A primeira pergunta do questionário dizia: “Quais CONHECIMENTOS (saberes teóricos) são necessários para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?”. Para Grohs e Ferrari (2016), o saber são as informações conservadas, entendidas (assimiladas) e integradas que permitem a um indivíduo realizar as suas atividades e atuar em situações específicas. O conhecimento, para as autoras, se relaciona com o “saber o que” e o “saber por que”, fruto do conjunto de informações e conteúdos adquiridos pelo indivíduo no decorrer da sua vida, seja por meio dos seus estudos, como também das suas experiências pessoais e profissionais.

A segunda questão trazia: “Quais HABILIDADES (saber fazer, ações práticas) são necessárias para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?”. Quando Durand (2015) traz o “Pratiques (Savoir-faire)”, ou seja, a habilidade, ele aponta a presença e importância da técnica, tecnologia e destreza. Para ele, a prática é a capacidade de agir de forma concreta de acordo com um processo ou objetivos pré-definidos, utilizando habilidades que podem não exigir uma compreensão fundamental do porquê essas funcionam.

Já a terceira pergunta questionava: “Quais ATITUDES (o "ser", motivações, estados de ânimo etc.), são necessárias para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?”. Durand (2015) apresenta “Attitudes (Savoir être)”, que vem permeada de vontade, identidade e comportamento. O autor sugere que a competência depende não apenas do que elas sabem e podem fazer, mas também de sua atitude. Assim, ao fim, na união dos três elementos, a competência existe, ganha forma e expressão.

A partir da análise do diagnóstico com professores, suas respostas foram separadas, sem interferência ou alteração, em três unidades: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes, conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Respostas ao questionário sem alteração

Quais CONHECIMENTOS (saberes teóricos) são necessários para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?	Quais HABILIDADES (saber fazer, ações práticas) são necessárias para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?	Quais ATITUDES (o "ser", motivações, estados de ânimo etc.), são necessárias para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?
Além do domínio do conteúdo a ser ministrado pelo professor, ele deve saber se expressar com o público alvo que lhe é apresentado (nível de formalidade e informalidade da Língua)	Tem que saber se colocar no lugar do discente e reconhecer o lugar de fala de cada um	Tem que saber e ser apaixonado pelo que se ensina
Domínio do conteúdo, metodologia de ensino, psicologia educacional, tecnologia educacional e conhecimento das diferentes culturas, experiências e perspectivas dos alunos.	Apresentação clara, escuta ativa, linguagem acessível, empatia, comunicação não verbal e feedback construtivo.	Empatia, respeito, paciência, motivação, flexibilidade, confiança e sensibilidade.
Penso que se o professor tem um bom conhecimento teórico sobre o assunto que trata - sobre a disciplina - há uma comunicação boa, pois dominando o assunto consegue tratá-los de forma que comunique de maneira tranquila e efetiva para os alunos. Além disso, é claro o conhecimento sobre didática, ensino e planejamento auxiliam para esta comunicação.	As aulas que são mais "dinâmicas", proporcionam maior comunicação. Ou seja, aulas que apresentam algo para além da exposição dialogada, como um seminário, uma dinâmica diferenciada.	Penso que se colocar no lugar enquanto acadêmico, por vezes, auxilia nesta comunicação. Apresentar sua visão e perspectivas de quando era acadêmico e como hoje vê essa relação hoje. Conversar com os acadêmicos sobre a profissão de forma geral, suas perspectivas e frustrações, são importantes.

Os saberes teóricos das disciplinas que leciono se centram em estrutura, organização e metabolismo celular; estrutura, organização e funcionamento à nível de órgãos e sistemas fisiológicos; modulação dos sistemas fisiológicos pelo uso de fármacos e suas interações à nível celular. É necessário dominar e transmitir vocabulário técnico mas sem utilizá-lo à revelia, primeiro é necessário entender o contexto dos alunos que estão inseridos nas aulas para então poder adotar a melhor estratégia de construção de comunicação. Em cada turma que entro, a forma de comunicar é diferente, sem que haja prejuízo no conhecimento técnico que precisa ser transmitido.

As disciplinas que compõem a maior carga horária de trabalho são as do "módulo do básico" dos cursos que leciono. São conhecimentos desafiadores para serem transmitidos pois, em sua grande maioria, não são visíveis a olho nu e por isso, os alunos precisam desenvolver capacidade de abstração e entendimento sem visualizar macroscopicamente os conteúdos. Aliado aos conhecimentos teóricos e técnicos que são trabalhados por mim em aula, sempre busco utilizar de teorias pedagógicas (me baseio bastante em Paulo Freire) e conhecimentos de neurociências para tentar sair do modelo expositivo e de repetição; bem como para oferecer a eles alternativas de como fazer para apreender melhor os conteúdos. Busco formas novas de fazer "velhas coisas" quando sinto que o modelo escolhido para a aula planejada não está trazendo o resultado esperado, isso inclui até algumas aulas fora de sala de aula. As aulas são bastante diversas, incluindo aulas em laboratórios da instituição para tentar mostrar na prática a aplicação dos conhecimentos. Sobre comunicação e formas de comunicar, sempre mantenho em mente que os alunos não dominam os termos técnicos e científicos e aproveito as aulas para construir junto deles esse vocabulário, e em muitas vezes utilizo analogias para tentar explicar os conteúdos com base em ações que são presentes no cotidiano deles. Utilizo de jogos pedagógicos e gamificação em algumas aulas utilizando nesses momentos uma linguagem mais coloquial e não tanto técnica. A comunicação não falada é bastante importante e "ler" o que eles tentam nos mostrar sem falar é um desafio grande.

Busco interação com os alunos até mesmo via rede social para engajá-los nos conteúdos. Incluo em aula algumas gírias e "memes" para chamar atenção deles e tirar um pouco do "peso das aulas". Faço sempre um diagnóstico rápido no início da aula para saber quão dispostos eles estão no dia e tentar sentir qual será a melhor forma e o limite que preciso impor no dia (relativo ao volume de conteúdo). Uma atitude que sempre mantenho é estar empolgada e mostrar a eles como os conteúdos são apaixonantes e explicam os porquês da vida existira. Sempre transpareço o quanto me sinto realizada em estar ali e que eles são importantes para mim, que aprendo todo dia com eles e que em sala de aula nossa relação é de troca. Chamo sempre eles para contarem das experiências que já tiveram e que sejam relacionadas aos conteúdos da aula.

<p>Importante dominar o assunto lecionado, mantendo constante a leitura de materiais técnicos a fim de conhecer as possíveis mudanças do tema em questão.</p>	<p>Traz a relação teórico/prática para sala de aula é enriquecedor para o aluno, pois minimiza a utopia do mundo imaginário, especialmente na questão saúde. Exemplos de vivências reais tornam o aprendizado mais dinâmico.</p>	<p>Importante instigar o aluno a ser reflexivo com suas ações, estimulando situações possíveis através de estudos de caso, dinâmicas de grupo e outras situações em que o aluno deve pensar e tomar decisões práticas, colocando o equilíbrio entre o conhecimento e a habilidade discutida em sala.</p>
<p>Além do conhecido referente ao cerne da matéria, é necessário da melhor maneira possível fazer a interação do conhecimento com o que é vivenciado ou será vivenciado pelos alunos em sua vida profissional.</p>	<p>É necessário uma linguagem clara para um melhor entendimento do tema, conhecimentos práticos em relação a disciplina conhecida, apresentar cases, e com certeza quando possível, fazer práticas com o intuito de aplicar o conteúdo ministrado</p>	<p>É de grande importância a positividade durante as aulas, um estado ativo e comunicador, e onde o professor tende a demonstrar o potencial da disciplina aos alunos e consecutivamente mostrar as possibilidades de aplicação e com isso gerar renda. Tentando desta forma motivar o aluno a cada vez mais interagir com a disciplina</p>
<p>Referentes aos assuntos abordados.</p>	<p>Boa oratória e firmeza nas coleções.</p>	<p>Estar preparado a aprender.</p>
<p>Do ponto de vista teórico, o professor deve dominar o conteúdo programático da disciplina, estar atualizado e sempre disposto a ajudar. Nesta relação professor/aluno também é importante a prática da empatia, entender o universo dos alunos e as suas realidades ajuda muito o processo de comunicação.</p>	<p>O professor deve interagir e se comunicar de forma que os alunos percebam que são importantes, que o objetivo é de todos e não somente de uma parte. Usar recurso tecnológicos também é uma habilidade importante.</p>	<p>O professor deve ter espírito motivador, buscar mostrar aos alunos que eles serão agentes de mudanças no mundo. Serão atores de transformações, em âmbito social e nas organizações das quais farão parte.</p>
<p>Conhecimentos específicos da sua área de atuação</p>	<p>Oratória, conhecimento técnico, conhecimento prático</p>	<p>Entrega total no momento da aula</p>
<p>Conhecimentos técnicos da área contábil e gerencial, trabalhista, tributário e financeiro, oriundos da experiência na profissão contábil; da experiência no magistério superior; dos materiais e dos livros didáticos.</p>	<p>Comunicação eficiente e eficaz; liderança; empatia; uso adequado e tecnologias; e pensamento sistêmico, que leva o aluno a enxergar a organização como um todo e sua relação com o externo.</p>	<p>Paixão em ensinar; Responsabilidade; Buscar a melhoria constante.</p>
<p>Os conhecimentos relacionados as disciplinas, mas também o entendimento das lacunas que os alunos apresentam, assim como a linguagem que eles utilizam.</p>	<p>As habilidades de prender a atenção do aluno usando referências próximas a eles e a linguagem que eles entendam, mas que ao mesmo tempo seja técnico-científica.</p>	<p>O professor de um curso noturno deve mostrar motivação, alegria e vontade de comunicar o conteúdo, muitas vezes denso e complexo, mas de forma leve e descontraída.</p>
<p>Normal culta da língua portuguesa, capacidade de construção lógica do raciocínio e conhecimentos específicos da disciplina que está lecionando.</p>	<p>Oratória e capacidade de conectar a teoria com vivências práticas</p>	<p>Energia. Atenção. Respeito.</p>

<p>Primeiro estar alinhado com o conhecimento técnico da disciplina, super importante estar alinhado com os conhecimentos atualizados. Didática do Ensino Superior - hoje os alunos estão cada vez mais exigentes e desafiadores, pois se dispersam com facilidade, então ter conhecimento técnico das melhores metodologias e ferramentas de aula.</p>	<p>Habilidades de comunicação, empatia, liderança (ter domínio em sala de aula), pensamento crítico e flexibilidade (adaptação as rotinas da turma).</p>	<p>Paixão por ensinar. O trabalho do professor ainda precisa ser muito valorizado, por isso muitas vezes, o professor que não gosta do que faz, vai se "desmotivar". Muitas vezes preparamos uma aula bem bacana, com metodologias diferentes e alguns alunos não se interessam em participar da aula. Ser exemplo, o professor tem que ser uma referência dentro da sala de aula e também fora. Os alunos usam os professores como referência, então temos que ter bastante cuidado com atrasos, cumprimento de prazos, postagem nas redes sociais, posicionamentos, etc.</p>
<p>Conhecimentos técnicos e didáticos além de mostrar a aplicabilidade.</p>	<p>Metodologias ativas, preparo de aulas interessantes.</p>	<p>Empatia, amorosidade.</p>
<p>Saberes da área em que está lecionando</p>	<p>Práticas gerenciais do dia-a-dia das empresas, vinculadas ao conteúdo teórico em que está sendo ensinado.</p>	<p>Feedback e retorno dos alunos durante as aulas, que está cada mas complicado, em virtude da dispersão causada pelos celulares.</p>
<p>ter embasamento científico da disciplina que irá atuar e de preferencia tem ou ter tido atividades praticas na mesma</p>	<p>saber manipular presencial os equipamentos e componentes, bem como saber como funciona os simuladores para a disciplina</p>	<p>Criar uma empatia com a turma para o bom desenvolvimento da disciplina.</p>
<p>Ter domínio do conteúdo programático da disciplina com conhecimento técnico vivenciado.</p>	<p>Preparação de cada aula, tanto teórica como práticas, com qualidade expondo os conteúdos de forma clara e com sequências logicas.</p>	<p>Proatividade com os alunos, manter a disciplina e respeito mutuo. Estimular o debate de assuntos relevantes que agreguem valores. Intercalar atividades que estimulem o raciocínio e a apreensão dos conteúdos ministrados.</p>
<p>Acredito que primeiramente dominar o conteúdo a ser tabalhado em sala de aula. Esse é o princípio para haver uma comunicação efetiva.</p>	<p>Saber respeitar todas as opiniões, valorizar tudo o que é compartilhado na sala de aula, perceber no grupo quem tem necessidade de desenvolver mais a comunicação.</p>	<p>Com certeza estar bem de saúde em primeiro lugar. A motivação nem sempre está presente, mas quando a aula flui e acontece uma troca de saberes tendo a comunicação como ferramente a motivação aumenta e automaticamente o estado de ânimo melhora.</p>
<p>Saber ouvir, negociar e ensinar a "fazer" para promover a competência de empoderamento e resolução de problemas sozinhos.</p>	<p>Negociação, comunicação não agressiva e fazer a construção do conhecimento em blocos para que o aluno construa a ideia através de sua compreensão.</p>	<p>Empatia, energia na comunicação e interações com as experiências apresentadas pelo professor e do aluno.</p>
<p>Conteúdo a ser ministrado, tem que estar na ponta da língua, estudar o conteúdo</p>	<p>Diálogo e conversação</p>	<p>Postura, respeito e intonação na voz</p>
<p>Vivências prática do dia a dia dos acadêmicos, entender o dia a dia deles e trazer isso para as aulas, mostrando o quanto podem evoluir,</p>	<p>Comunicação leve, dinâmicas constantes, dar importância ao acadêmico.</p>	<p>Creio que estar sempre atento as suas necessidades e trazer humor para sala de aula, aliar isso ao conhecimento e lembrar sempre o</p>

auxilia muito para prender atenção e despertar interesse no aprendizado.		acadêmico dos seus deveres.
Domínio do conteúdo, Didática de ensino, Conhecimento das tecnologias digitais e Conhecer o perfil da turma.	linguagem clara, Adaptação da linguagem ao contexto da turma, Feedbacks e Uso de exemplos.	Empatia, Gostar de ensinar e uma boa dose de paciência.
Conhecimento da disciplina a ser ministrada	Ter conhecimento de realização de teoria com práticas	Levar assuntos da atualidade para sala de aula e envolvimento dos acadêmicos
Domínio sobre o tema sob estudo, leis, exemplos.	Provocar o aluno a pensar sobre, lançar questionamentos, fazê-los buscar a resposta no material/internet disponível, desenvolver exercícios/metodologias ativas.	Ser pró-ativo, dinâmico, ter senso de humor, ser flexível mas exigir disciplina, usar linguagem adequado à formação do curso, demonstrar satisfação em estar com a turma, sorrir!
Atualização constante em tecnologia	exemplificações e relatos de situações reais e atualizadas	Paciência, repetição e coragem
Dominar com clareza os conceitos-chave de sua disciplina e estar se atualizando sempre.	Passar com clareza a metodologia a ser adotada e qual a finalidade/objetivos a serem alcançados - Fazer bom uso das tecnologias de modo sensato e equilibrado - Ter em mente um plano B para situações ou momentos que pedem uma mudança de planos/flexibilidade - ser aberto ao diálogo	Ter empatia - ser entusiasta, alegre com o que faz - saber acolher com respeito pessoas e pensamentos divergentes - acreditar no próprio trabalho e ter esperanças no que faz - saber o momento de ser firme e o momento de ser terno - ser próximo e compreensivo com as dificuldades dos alunos - ter coerência entre o que diz e o que faz - inspirar.
Fundamentos	Articular teoria com prática	Práticas e aulas com modelos diferentes
Ter domínio de conteúdos da área de atuação	Ter experiência em sua área de atuação	Ter atitude pró-ativa, dinâmica, motivada e exemplo de conduta profissional
Oratória, Gramática, a área técnica, e língua portuguesa	Teoria e prática	Motivação, dinâmica e conhecimento técnico
Domínio dos conteúdos a serem trabalhados.	Utilizar de meios, como aplicativos, para estimular a interação entre alunos para apreender os conteúdos.	Mostrar aos alunos os conhecimentos e sua aplicação na prática. Isto faz com que traga os alunos para a disciplina. A motivação para saber a ser, aprender e fazer.
Domínio teórico-prático das questões relacionadas às linguagens e literatura.	Ouvir. Comunicação Verbal e Não Verbal. Clareza e Concisão. Confiança. Respeito e Empatia.	A escuta ativa, empatia, comunicação leve, liderar, incentivando a formação de líderes, explorar a comunicação verbal e não verbal.
Conhecimentos Jurídicos	Teoria e Prática	Alternar Metodologias
Comunicação, conteúdo e redes sociais.	Estudos de casos reais, visitas e laboratórios.	Trabalhar o lado emocional.
Domínio do conteúdo. Clareza na explicação. Postura ética do professor	Objetivos bem definidos. Saber falar a linguagem dos acadêmicos. Contextualizar os conteúdos com a realidade do acadêmico	Fazer uma aula com animação e que mostre a importância do conteúdo ministrado na vida do acadêmico. Aulas diversificadas. Aulas práticas

Domínio da disciplina; Metodologias de ensino; Avaliação e feedback e Psicologia educacional	Clareza na expressão; Empatia; Adaptabilidade e Feedback	Empatia; Flexibilidade; Estímulo e Resiliência
Domínio do conteúdo a ser ministrado	Boa didática	Conteúdos atrativos
os inerentes ao conteúdo que você leciona	comunicação simples	estar motivado
Competência técnica do conteúdo abordado	Comunicação, prática, didática	Motivador
Conhecimento das técnicas contábeis associado a legislação tributária	Boa comunicação, conhecimento	Atitudes positivas, criando boas expectativas
Psicológicos	Ética.	Ter uma postura condizente com o conteúdo, além de ser uma prova viva dos seus conceitos.
Fundamentos da área de produção, operações, logística e transportes	Relacionamento humano, gestão de recursos e lógica	Pró atividade e inteligência emocional
Acredito que há necessidade de aperfeiçoamento completo da área que está atuando, boa comunicação, excelente didática e persistência em acreditar no que está fazendo	Dar oportunidade aos alunos de se expressar por meio de diálogo, ou outras formas que aprendam aquilo que lhes é necessário para o desenvolvimento do ensino aprendizagem	Acreditar no que está fazendo, socializando o conhecimento e motivando sempre o grupo a buscar mais
Sobre as ciências da administração e contabilidade	Ótima coordenação de raciocínio e conhecimento profundo do conteúdo	Sempre estar motivado e proativo, ser Contagante e dinâmico
Teorias da Aprendizagem, Tendências Pedagógicas, Modos Gerais de Organização do Ensino e da Aprendizagem.	1) Promover interações pedagógicas mediadas pelos conhecimentos científicos da área de conhecimento que leciono. 2) Organizar o ensino de modo que desenvolva o pensamento conceitual dos estudantes que supere o nível até então formado. 3) Usar procedimentos pertinentes a uma comunicação que contemple os mais variados meios da atualidade. 4) Ter ciência que os recursos tecnológicos atuais se caracterizam com um estágio de desenvolvimento da humanidade e estão em processo de devir. Como tal, são necessários ao desenvolvimento das máximas capacidades humanas e, por isso, não podem ser considerados como resolvedores de todos os problemas da atividade pedagógica (ensino e estudo).	1) Entendimento de que estamos diante de um grupo de estudantes que apresentam níveis diferentes de aprendizagem e desenvolvimento conceitual. 2) Criar situações de ensino e aprendizagem que promovam a interação professor/aluno mediada por conhecimento científico, o que conlamba por variados meios de comunicação.
Domínio do referencial teórico de	Ações que permitam e estimulem o	Carisma é essencial para atrair a

acordo com o conteúdo, criatividade ao partilhar o conhecimento, exemplos que contextualize os saberes, reflexão crítica.	acadêmico (a) a se desvencilhar do preconceito, ou seja, sentir-se motivado a se tornar autodidata, protagonista do conhecimento por meio de saberes construídos dentro e externa da sala de aula.	atenção dos estudantes, posteriormente o docente deve ser inspiração para seus estudantes, tornando-se exemplo, referência e amparo.
Conhecimentos técnicos e exemplos práticos sobre os assuntos para poder comunicar em sala de aula, ajudando na formulação de soluções reais.	Dinâmicas, científicas, comunicação, análise de dados.	Empatia, versatilidade, dinamismo
Comunicação não violenta, comunicação efetiva, processo de aprendizagem	domínio teórico, prático e didática	empatia, ouvir os alunos, chegar ao meio termo
boa oratória, linguagem acessível, uso de recursos audiovisuais	boa oratória, linguagem acessível, linha de raciocínio coerente que chegue ao que se propõe.	a motivação está em transparecer que o que você ensina, você vive e gosta.
Técnicas de comunicação e oratória; dramatização; linguagem corporal	Uso dos recursos midiáticos; adequado aproveitamento do espaço físico para atividades; empatia; leitura da linguagem corporal; uso de técnicas de oratória	Criatividade; Resiliência; Relacionamento Interpessoal; Solução de Problemas; Assertividade; cordialidade; "Gostar de Gente"; bom Ouvinte
Saber contar histórias relativas a experiências vividas na profissão e que representem o corpo teórico sustentado pela ciência.	Senso de Humor, rapidez de raciocínio e repertório vasto de metáforas e figuras de linguagem que agilizem a compreensão da ideia.	Saber identificar quando a aula "desanda". Estar preparado para "climas" pesados e tensos gerados pelas naturais discordâncias.

Fonte: elaborado pelo autor

O Quadro 3 traz as respostas, também separadas em três unidades: Conhecimentos, Habilidades e Atitudes, porém refinadas, separadas e reduzidas.

Quadro 3 – Respostas refinadas, separadas e reduzidas

CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
Domínio do conteúdo	Saber se colocar no lugar do discente	Saber ensinar
Saber se expressar	Reconhecer o lugar de fala de cada um	Ser apaixonado por ensinar
Domínio do conteúdo	Apresentação clara	Empatia
Metodologia de ensino	Escuta ativa	Respeito
Psicologia educacional	Linguagem acessível	Paciência
Tecnologia educacional	Empatia	Motivação
Conhecimento das diferentes culturas, experiências e perspectivas dos alunos	Comunicação não verbal	Flexibilidade

Conhecimento teórico	Feedback construtivo	Confiança
Comunicação boa	Aulas dinâmica	Sensibilidade
Didática	Uso de teorias pedagógicas (Paulo Freire)	Se colocar no lugar enquanto acadêmico
Saberes teóricos	Conhecimentos de neurociência	Interação com os alunos, até mesmo via rede social
Dominar e transmitir vocabulário técnico	Uso de analogias para explicar os conteúdos	Linguagem informal
Entender o contexto dos alunos que estão inseridos nas aulas	Jogos pedagógicos e gamificação	Diagnóstico rápido no início da aula
Dominar o assunto	Comunicação não falada	Estar empolgado
Manter leitura constante de materiais	Trazer a relação teórico/prática	Positividade
Conhecimento da matéria	Instigar o aluno	Motivar o aluno
Assuntos abordados	Linguagem clara	Estar preparado a aprender
Dominar o conteúdo	Conhecimentos práticos	Motivador
Estar atualizado	Fazer práticas	Entrega total no momento da aula
Disposta a ajudar	Boa oratória	Paixão em ensinar
Entender o universo dos alunos	Firmeza nas colocações	Buscar melhoria constante
Conhecimentos específicos	Interagir e se comunicar valorizando os alunos	Motivador
Conhecimentos técnicos das área	Usar recursos tecnológicos	Alegria
Conhecimentos técnicos das área	Oratória	Energia
Conhecimentos da disciplina	Conhecimento técnico	Atenção
Entendimento das lacunas do aluno	Conhecimento técnico	Respeito.
Normal culta da língua portuguesa	Comunicação eficiente e eficaz	Paixão por ensinar
Capacidade de construção lógica do raciocínio	Liderança	Ser uma referência dentro da sala
Conhecimentos específicos	Empatia	Empatia
Conhecimento técnico	Uso de tecnologias	Feedback
Conhecimentos atualizados	Pensamento sistêmico	Empatia
Didática	Prender atenção do aluno	Proatividade
Conhecimento técnico	Linguagem acessível	Respeito

Apresentar a aplicabilidade	Oratória	Estimular debate
Saberes da área	Capacidade de conectar a teoria com vivências práticas	Intercalar diferentes atividades
Embasamento científico	Empatia	Estar bem de saúde
Experiência prática na área	Liderança	Motivador
Domínio do conteúdo	Pensamento crítico	Energia na comunicação
Experiência prática na área	Flexibilidade	Interação com a prática
Domínio do conteúdo	Metodologias ativas	Postura
Comunicação efetiva	Práticas vinculadas ao conteúdo teórico	Respeito
Saber ouvir	Uso de equipamentos e componente tecnológicos	Entonação na voz
Negociar	Expor os conteúdos de forma clara e lógica	Atento a necessidades dos alunos
Ensinar a fazer	Respeitar as opiniões	Humor
Conteúdo a ser ministrado	Valorizar o que é compartilhado em sala	Lembrar os alunos dos seus deveres
Entender o dia a dia dos alunos e trazer isso para a aula	Perceber quem tem mais necessidade de desenvolver a comunicação	Empatia
Domínio do conteúdo	Negociação	Gostar de ensinar
Didática de ensino	Comunicação não violenta	Paciência
Conhecimento das tecnologias digitais	Fazer a construção do conhecimento em blocos	Envolver os alunos
Conhecer o perfil da turma	Diálogo	Levar assuntos da atualidade para sala
Conhecimento da disciplina	Comunicação leve	Proatividade
Domínio sobre o tema	Dinâmicas	Ser dinâmico
Atualização constante em tecnologia	Dar importância ao acadêmico	Ter senso de humor
Domínio sobre a disciplina	Linguagem clara	Ser flexível
Estar atualizado	Adaptação da linguagem ao contexto da turma	Usar linguagem adequada à formação do curso
Fundamentos	Feedbacks	Demonstrar satisfação
Domínio do conteúdo	Uso de exemplos	Paciência
Oratória	Ter conhecimento de realização de teoria com práticas	Repetição
Área técnica	Provocar o aluno a pensar	Coragem

Língua portuguesa	Fazer o aluno buscar respostas	Ter empatia
Domínio dos conteúdos	Desenvolver exercícios	Ser entusiasta
Domínio teórico-prático	Metodologias ativas	Saber acolher com respeito
Conteúdos da disciplina	Exemplos e relatos reais e atualizados	Acreditar no próprio trabalho
Comunicação	Explicar a metodologia	Saber o momento de ser firme e o momento de ser terno
Dominar o conteúdo	Fazer bom uso das tecnologias	Ser próximo e compreensivo
Usar as redes sociais	Ter um Plano B	Rer coerência entre o que diz e o que faz
Dominar o conteúdo	Ser aberto ao diálogo	Inspirar
Clareza na explicação	Articular teoria com prática	Práticas e aulas com modelos diferentes
. Postura ética do professor	Ter experiência em sua área de atuação	Proatividade
Domínio da disciplina	Teoria e prática	Dinâmica
Metodologias de ensino	Utilizar meios tecnológicos pra estimular a interação	Motivador
Avaliação e feedback	Ouvir	Exemplo de conduta profissional
Psicologia educacional	Comunicação Verbal	Motivação
Dominar o conteúdo	Comunicação Não Verbal	Dinâmica
Domínio da disciplina	Clareza	Conhecimento técnico
Conhecimento técnico do conteúdo	Confiança	Mostrar o conhecimentos e sua aplicação na prática
Conhecimento das técnicas da disciplina	Respeito	Motivação
Psicológicos	Empatia	Escuta ativa
Fundamentos da área	Teoria e Prática	Empatia
Aperfeiçoamento completo na área	Estudos de casos reais e atividades práticas	Comunicação leve
Boa comunicação	Objetivos bem definidos	Liderar
Excelente didática	Saber falar a linguagem dos alunos	Comunicação verbal
Persistência em acreditar no que está fazendo	Contextualizar os conteúdos com a realidade do aluno	Comunicação não verbal
Conteúdos da disciplina	Clareza na comunicação	Alternar Metodologias
Conteúdos da disciplina	Empatia	Trabalhar o lado emocional
Domínio do referencial teórico	Adaptabilidade	Aula animada

Criatividade ao partilhar o conhecimento	Feedback	Mostrar a importância do conteúdo
Trazer exemplos que contextualize os saberes	Boa didática	Aulas diversificadas
Reflexão crítica	Comunicação simples	Aulas práticas
Conhecimentos técnicos	Comunicação	Empatia
Trazer exemplos práticos	Prática	Flexibilidade
Comunicação não violenta	Didática	Estímulo
Comunicação efetiva	Boa comunicação	Resiliência
Processo de aprendizagem	Conhecimento	Conteúdos atrativos
Boa oratória	Ética	Estar motivado
Linguagem acessível	Relacionamento humano	Motivador
Uso de recursos audiovisuais	Gestão de recursos	Atitudes positivas
Técnicas de comunicação e oratória	Permitir aos alunos se expressar a melhor forma de aprendizagem	Postura condizente com o conteúdo
Dramatização	Coordenação de raciocínio	Proatividade
Linguagem corporal	Conhecimento do conteúdo	Inteligência emocional
Saber contar histórias reais	Promover interações mediadas pelos conhecimentos da área	Acreditar no que está fazendo
	Aprimorar o que os alunos sabem sobre o conteúdo	Socializar o conhecimento
	Comunicação que contemple os mais variados meios	Motivar o grupo a buscar mais
	Entender que a tecnologia é um meio e não a resposta	Estar motivado
	Estimular o aluno a se desvencilhar do preconceito	Proatividade
	Motivar o aluno a se tornar autodidata	Ser contagiante
	Dinâmicas	Ser dinâmico
	Científicas	Entendimento que há níveis diferentes entre os alunos
	Comunicação	Interação professor/aluno mediada pelo conhecimento
	Análise de dados	Uso de variados meios de comunicação
	Domínio teórico e prático	Carisma
	Didática	Ser inspiração e exemplo

Oratória	Empatia
Linguagem acessível	Versatilidade
Raciocínio coerente e lógico	Dinamismo
Uso dos recursos midiáticos	Empatia
Aproveitar os espaços físicos para atividades	Ouvir os alunos
Empatia	Saber chegar ao meio termo
Leitura da linguagem corporal	Mostrar que gosta de ensinar
Uso de técnicas de oratória	Criatividade
Senso de humor	Resiliência
Rapidez de raciocínio	Relacionamento Interpessoal
Ter repertório	Solução de Problemas
	Assertividade
	Cordialidade
	Bom ouvinte
	Saber identificar se a metodologia escolhida funciona
	Estar preparado para momentos de discordância

Fonte: elaborado pelo autor

Assim, dentro de Conhecimentos apareceram 99 respostas, já em Habilidades foram 123 respostas, e em Atitudes somaram 128, além de quatro que não foram identificadas. Importante lembrar que a resposta de um participante muitas vezes tinha mais de um elemento. Devido a isso, os números totais de respostas ultrapassam a quantidade de participantes. Cada participante, em sua resposta, trouxe em média duas respostas, nas três perguntas do questionário.

Além disso, apesar de algumas respostas serem colocadas nas questões de Conhecimentos, Habilidades ou Atitudes, nem sempre ela correspondia àquele elemento, por isso foi necessária uma análise para identificar a melhor categorização, de acordo com o que foi escrito.

A partir das unidades foi analisado e verificado as similaridades nas respostas. Essa análise resultou no Conhecimentos, Habilidades e Atitudes. Assim, ao final da análise de

conteúdo, foi possível reconhecer o CHA, construindo as competências comunicacionais, que serão detalhadas na seção a seguir.

4.3 QUADRO DE COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS

A partir dos dados apresentados anteriormente, é possível responder ao terceiro objetivo desta pesquisa: Propor quadro de competências comunicacionais necessárias aos professores do ensino superior. Grohs e Ferrari (2016) frisam que uma competência é formada pelo conjunto interdependente de Conhecimentos (os saberes), de Habilidades (o saber fazer) e de Atitudes (o saber ser) necessárias para realizar um trabalho ou atingir um propósito. Para as autoras, a competência está intrinsecamente relacionada às características individuais, às aprendizagens realizadas e à maneira como as pessoas se comportam e utilizam seus conhecimentos para agir. Assim, ao fim, na união dos três elementos, a competência existe, ganha forma e expressão.

A partir disso foi formulado o Quadro 4, que detalha cada uma das cinco competências comunicacionais levantadas neste estudo, nomeando e descrevendo-as, conforme as respostas dos professores.

Quadro 4 – Quadro de competências comunicacionais

COMPETÊNCIA	DESCRIÇÃO
Comunicação verbal	Comunicar-se de forma clara, sabendo se expressar, mantendo uma linguagem acessível aos alunos, buscando ser criativo
Comunicação não verbal	Saber se comunicar de forma não verbal, com olhares, gestos, posturas, vestimenta ou posicionamento na sala de aula
Escuta ativa	Ser capaz de identificar o perfil do aluno e da turma, os seus contextos, o que querem e não querem, dando atenção a necessária e respeitando as diferenças
Uso das tecnologias	Saber usar recursos e ferramentas tecnológicas, assim como se atualizar constantemente para o seu uso

Fonte: elaborado pelo autor

Comunicação verbal, Comunicação não verbal, Escuta Ativa e Uso das tecnologias são importantes competências a se considerar ao se comunicar dentro de sala de aula e para garantir que a mensagem seja mediada da maneira mais eficaz possível. Schlossmacher (2005)

lembra que a interpretação que o indivíduo faz da situação, os meios utilizados para a transferência das informações, o estado psicológico do indivíduo, a qualidade das interações, a recepção e a decodificação das mensagens são elementos integrantes do processo comunicativo, podendo afetar sua eficácia. Esses fatores, como destacado por Nóvoa e Alvim (2022), podem impactar a eficácia da comunicação, influenciando diretamente a clareza, compreensibilidade e efetividade das mensagens no contexto educacional.

A competência em Comunicação Verbal, descrita como a capacidade de se expressar de forma clara e acessível, alinha-se aos princípios de Nóvoa (1991), que ressalta a importância do professor como mediador entre a informação e o aluno. A clareza na comunicação verbal é crucial para garantir a compreensão do conteúdo e fomentar a participação ativa dos alunos (Alvim, 2017). É uma competência de suma notabilidade, assim como traz Scherer (2010), no qual apresenta a importância de uma comunicação clara e direta, evitando diferentes interpretações, confusão e falta de clareza.

Scherer (2010) também ressalta que, além da produção eficiente de sinais, as competências comunicacionais requerem percepção e reconhecimento ou interpretação de sinais precisos, como expressões faciais, tom de voz e linguagem corporal, ou seja, a competência da Comunicação Não Verbal. A inclusão da comunicação não verbal no quadro de competências corrobora com os princípios de Freire (2019), para quem a educação é um ato de conhecimento e reconhecimento mútuo. A capacidade de se comunicar através de gestos, olhares e posturas enfatiza a dimensão relacional da educação e a importância de uma comunicação integral para o processo pedagógico.

A competência da Escuta Ativa, conforme citado por Freire (2019), é central. A análise revela a importância de identificar os contextos dos alunos, respeitar suas diferenças e adaptar a abordagem educacional às necessidades individuais e coletivas. A escuta ativa também se conecta à ideia de Nóvoa e Alvim (2022) sobre a importância de preservar a educação como uma atividade coletiva. Cada um vivencia e percebe a aula em função de seu humor, da sua capacidade de concentração, do seu contexto e da sua disponibilidade, lembra Perrenoud (2000). Por esses e outros fatores esta competência se faz essencial para uma boa comunicação em sala de aula.

Perrenoud (2000) também aborda o uso dos recursos tecnológicos, lembrando que as tecnologias da informação e da comunicação transformam não só nossas maneiras de comunicar, mas também de trabalhar, de decidir e de pensar. Para o autor, as tecnologias digitais têm potencial para transformar a educação e ampliar as possibilidades de aprendizagem, desde

que utilizadas de forma adequada e consciente. A competência Uso das Tecnologias é uma resposta direta às demandas contemporâneas (Moraes et al., 2020), já que a rápida transição para modalidades remotas durante a pandemia evidenciou a necessidade dos professores usarem de forma consciente as ferramentas tecnológicas, corroborando com a ideia de que o ensino deve acompanhar as transformações digitais (Costa et al., 2020).

Portanto, considerando as cinco competências, é essencial ponderar que o alinhamento às perspectivas teóricas com as vivências e percepções dos professores, evidenciamos a convergência entre a literatura e as práticas educacionais. A necessidade de clareza na expressão verbal, a atenção à comunicação não verbal como meio de reconhecimento mútuo, a importância da escuta ativa para compreender as particularidades dos alunos e a pertinência do domínio das tecnologias digitais como ferramenta educacional moderna, dados coletados a partir da pesquisa aplicada, o que ressoa como forma coerente com os referencial teórico construída. A convergência entre teoria e prática fortalece a relevância e aplicabilidade do quadro proposto.

Ainda abordado os dados da pesquisa, o Quadro 5, no Apêndice C, traz a lista de competências comunicacionais relacionadas ao CHA (Conhecimentos, Habilidades, Atitudes). Interessante que, além das competências comunicacionais, também foi apresentado como primordial para a docência, incluindo o processo de comunicação, a Didática. Perrenoud (2000) lembra que quando as situações de aprendizagem são bem planejadas e organizadas, os alunos têm mais chances de alcançar os objetivos de aprendizagem, e isso se reflete no processo comunicativo em sala de aula.

O questionário também trouxe uma quarta questão: “Para você, quais competências comunicacionais seriam necessárias para aulas no Ensino Superior?”. Essa questão não trouxe nenhuma nova categoria, reforçando as três questões anteriores.

Por fim, havia a quinta questão, abrindo para comentários. Dos entrevistados, apenas 9 escreveram algo. Quatro falando da importância da educação e da comunicação neste meio, 3 agradecendo por poder participar da pesquisa e 2 sugerindo que as perguntas tivessem um direcionamento melhor.

Com estes resultados foi possível perceber a importância das competências comunicacionais no contexto educacional, oferecendo uma visão detalhada dos diversos aspectos que influenciam a eficácia da comunicação em sala de aula. Destaca-se a inclusão de elementos como comunicação verbal, não verbal, escuta ativa e o uso das tecnologias, reconhecendo a diversidade de elementos envolvidos no processo comunicativo. Em síntese, os

dados, proporcionaram uma análise detalhada e reflexiva sobre a comunicação em sala de aula, destacando não apenas as competências individuais, mas também a necessidade de uma abordagem como um todo que considere a interação dinâmica entre vários elementos no processo educacional.

A análise dos resultados, à luz dos referenciais teóricos apresentados, revela a necessidade premente de um quadro de competências comunicacionais para professores do ensino superior, compreendido como um conjunto interdependente de conhecimentos, habilidades e atitudes (Grohs e Ferrari, 2016). Tais competências tornam-se fundamentais não apenas para a efetividade do ensino, mas também para a adaptação a contextos educacionais desafiadores, como observado durante a pandemia de COVID-19. A partir do que foi discutido acima, espera-se que os resultados e reflexões apresentados inspirem práticas pedagógicas mais efetivas e engajadoras, confiantes para uma educação de qualidade e transformadora.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi identificar as competências comunicacionais necessárias aos professores atuarem em sala de aula em um centro universitário de Orleans/SC. Diante do cenário educacional e das transformações vivenciadas nas últimas décadas, este estudo revelou-se uma temática de grande importância.

Para responder a dois objetivos específicos, que eram: verificar como os professores lidam com a comunicação dentro da sala de aula e mapear os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias às competências comunicacionais dos professores de Ensino Superior em suas aulas foi necessário revisitar uma série de autores e aplicado um questionário on-line com os docentes.

Com isso, foi possível criar um quadro com os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias às competências comunicacionais dos professores de Ensino Superior em suas aulas. A partir dele foi possível responder ao terceiro objetivo específico: propor quadro de competências comunicacionais necessárias aos professores do ensino superior. Esse quadro representa um guia valioso para os docentes e instituições de ensino superior, pois aponta competências essenciais para o estabelecimento de um ambiente de aprendizagem eficiente e inspirador.

Nesse sentido, esta pesquisa apresentou que é fundamental os professores estarem em constante aprimoramento, buscando pela construção dessas competências comunicacionais. A

capacidade de se comunicar de forma clara, empática e criativa com os alunos é essencial para engajá-los no processo de aprendizagem, estimulando sua participação ativa e a construção do conhecimento. Mas não apenas isso, conforme quadro de competências, que traz: Comunicação verbal; Comunicação não verbal; Escuta ativa; Uso das tecnologias. Além das comunicacionais, também foi apresentado como primordial para a docência, incluindo o processo de comunicação, a Didática como competência para o professor.

Diante disso, é relevante que as instituições de ensino valorizem e incentivem a construção das competências comunicacionais dos professores, por meio de capacitações, formação continuada e apoio pedagógico. Investir na qualificação dos docentes é prover qualidade do ensino e sucesso acadêmico dos alunos.

Esta pesquisa contribui para o aprofundamento do entendimento das competências comunicacionais necessárias ao corpo docente do ensino superior. Espera-se que os resultados e reflexões apresentados neste estudo possam servir de base para o futuro pensamento na área educacional e que inspirem práticas pedagógicas mais efetivas, engajadoras e atenciosas às demandas contemporâneas da educação.

Por fim, ressalta-se que este estudo é apenas um ponto de partida para um melhor entendimento sobre as competências comunicacionais na educação superior. O aprofundamento nessa temática pode fornecer resultados ainda mais valiosos para o aprimoramento da prática docente. Assim, fica o desafio e sugestão de trabalho futuro: um estudo que busque promover a formação contínua das competências comunicacionais dos professores, buscando sempre a excelência no processo de ensino e aprendizagem e a construção de um ambiente acadêmico enriquecedor e estimulante.

REFERÊNCIAS

- BUNGE, Mário. **Ciencia Su Método Y Su Filosofía**. Pamplona, Espanha: Laetoli, 2013
- BRANDÃO, Hugo Pena; BAHRY, Carla Patricia. Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competências. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 2, n. 56, p. 179-194, Não é um mês arb/jun. 2005.
- CAPES. **Área 45: interdisciplinar**. Brasília: Diretoria de Avaliação, 2019. 22 p. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/INTERDISCIPLINAR.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2023.
- COSTA, Ana Elisa *et al.* **Ensino Remoto Emergencial: desafios e estratégias para a retomada**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Faculdade de Arquitetura, Rio Grande do Sul, 2020. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/212562/001116204.pdf?sequence=1>. Acesso em: 4 fev. 2021.
- CONSOLO, Douglas Altamiro; PORTO, Cristina Francisca de Carvalho. **Competências do professor no processo de ensino-aprendizagem de língua estrangeira**. Revista Horizontes de Linguística Aplicada, v. 10, n. 2, p. 65-86, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/122635>. Acesso em: 22 nov. 2022.
- DURAND, Thomas. **L'alchimie de la compétence**. Revue Française de Gestion, [S.L.], v. 41, n. 253, p. 267-295, nov. 2015. Lavoisier. <http://dx.doi.org/10.3166/rfg.160.261-292>.
- FERREIRA, Marília Matos Monteiro Gonçalves *et al.* Conhecimento, habilidades e atitudes (cha) e gestão por competências: um estudo de caso na faculdade da amazônia. **Brazilian Journal Of Development**, [S.L.], v. 5, n. 12, p. 31950-31965, 2019. Brazilian Journal of Development. <http://dx.doi.org/10.34117/bjdv5n12-276>.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 60. ed. Rio de Janeiro | São Paulo: Paz e Terra, 2019.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GROHS, Ana Cristina da Costa Piletti e FERRARI, Maria Aparecida. **Competências necessárias na formação dos estudantes de relações públicas: uma visão de professores e profissionais do mercado**. 2016, Anais. São Paulo: Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2016. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/002835881.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2022.
- KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. Campinas: Editora Papirus, 2012.
- LUCAS, Margarida; MOREIRA, António. **DigCompEdu: quadro europeu de competência digital para educadores**. Aveiro: UA Editora, 2018. Disponível em: <https://ria.ua.pt/handle/10773/24983>. Acesso em: 12 dez. 2022.

MORAES, Humberto Luiz Barros *et al.* DE ENSINO PRESENCIAL PARA O REMOTO EMERGENCIAL: adaptações, desafios e impactos na pós-graduação. **Interfaces Científicas - Educação**, [S.L.], v. 10, n. 1, p. 180-193, 6 set. 2020. Universidade Tiradentes. <http://dx.doi.org/10.17564/2316-3828.2020v10n1p180-193>

NÓVOA, António. **Desafios do trabalho do professor no mundo contemporâneo**. São Paulo: Sinpro-Sp, 2007.

NÓVOA, António. Os Professores e a sua Formação num Tempo de Metamorfose da Escola. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 44, n. 3, p. 1-15, set. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/2175-623684910>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edreal/a/DfM3JL685vPJryp4BSqyPZt/?lang=pt>. Acesso em: 5 jan. 2023.

NÓVOA, António; ALVIM, Yara. **Escolas e Professores: proteger, transformar, valorizar**. Salvador: Sec/Iat, 2022.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PERRENOUD, Philippe. **Dez Novas Competências para Ensinar: convite à viagem**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

PERRENOUD, Philippe. Dez novas competências para uma nova profissão. **Pátio: Revista pedagógica**, Porto Alegre, n. 17, p. 8-12, mai-jul. 2001.

PERRENOUD, Philippe. A Formação dos Professores no Século XXI. In: PERRENOUD, Philippe *et al.* **As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre: Artmed, 2002. p. 11-27.

PERRENOUD, Philippe. **Escola e Cidadania: O papel da escola na formação para a democracia**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SCHERER, Klaus R.. Component models of emotion can inform the quest for emotional competence. In: SCHERER, Klaus R.; BÄNZIGER, Tanja; ROESCH, Etienne B. (ed.). **A Blueprint for Affective Computing: a sourcebook and manual**. Oxford: Oup, 2010. p. 3-20.

SCHLOSSMACHER, Isabele Domingues. **COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS EM UM SISTEMA INDUSTRIAL TÊXTIL**. 2005. 145 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina., Florianópolis, 2005.

TARDIF, Maurice. **Saberes Docentes e Formação Profissional**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

UNESCO. **Desafios e perspectivas da educação superior brasileira para a próxima década, 2011-2020.** Brasília : UNESCO, 2012. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000218964>. Acesso em: 16 nov. 2022.

UNESCO. **Educação para a cidadania global:** preparando alunos para os desafios do século XXI. Brasília : UNESCO, 2015. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002343/234311por.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2022.

VANZO, Geni Francisca dos Santos. **Philippe Perrenoud no Ensino Universitário:** um estudo sobre as competências para ensinar dos professores do curso de graduação em ciências contábeis de uma instituição privada de ensino. 2006. 203 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciências Contábeis, Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo, 2006.

ZABALA, Antonio; ARNAU, Laia. **Como aprender e ensinar competências.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

**APÊNDICE A – TERMO DE AUTORIZAÇÃO E COMPROMISSO DA INSTITUIÇÃO
COPARTICIPANTE PARA USO DE DADOS**

Figura 3 – Termo de Autorização e Compromisso da Instituição coparticipante

Termo de Autorização e Compromisso da Instituição coparticipante para uso de dados

Eu, Guilherme Valente de Souza, reitor do Centro Universitário Barriga Verde (Unibave), declaro ter tomado conhecimento da pesquisa “As competências comunicacionais necessárias aos professores de um centro universitário de Orleans/SC”, que tem como objetivo identificar as competências comunicacionais necessárias aos professores de um centro universitário de Orleans/SC em suas aulas. Para atingir tal objetivo, a pesquisa necessita coletar dados referentes à instituição e seus professores, por meio de questionário digital, por meio do Google Forms, disponível neste link <<https://forms.gle/5C1LiXA15BK7PkQ49>>.

Eu, Guilherme Valente de Souza, autorizo o pesquisador Davi Carrer a ter acesso às informações solicitadas acima para a referida pesquisa.

Esta autorização está sendo concedida para pesquisa de mestrado do curso de Tecnologia da Informação e Comunicação (PPGTIC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Sob a orientação das professoras doutoras Simone Meister Sommer Bilessimo - docente PPGTIC/UFSC e Leticia Rocha Machado - docente PPGEdU e PPGIE/UFRGS.

Orleans, 05/06/2023

Local e data



Guilherme Valente de Souza
Guilherme Valente de Souza
Reitor Unibave
CPF 071.767.467-37

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE PESQUISA

Seção 1 - Apresentação

Diagnóstico sobre competências comunicacionais necessárias aos professores de ensino superior em suas aulas

Olá docente, você está sendo convidado (a) a participar de uma pesquisa de mestrado do curso de Tecnologia da Informação e Comunicação (PPGTIC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

A pesquisa é intitulada “Competências comunicacionais: um olhar sobre os professores de um centro universitário de Orleans/SC”. O objetivo é identificar as competências comunicacionais necessárias aos professores atuarem em sala de aula em um centro universitário de Orleans/SC. Para a contemplação do objetivo é necessário o levantamento de dados com docentes que lecionam no Centro Universitário Barriga Verde (Unibave), conforme Termo de Autorização e Compromisso da Instituição coparticipante para uso de dados. Em nenhum momento da pesquisa o respondente será identificado.

Questões de confidencialidade dos dados da pesquisa:

Adequação a Lei 13.709/2018 - LGPD:

Por se tratar de pesquisa acadêmica, de acordo com o Art. 4º, a Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais:

II - realizado para fins exclusivamente:

b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os artigos 7º e 11º desta Lei; aos quais especificam Art. 7º I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular; Art. 11º I - quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas.

São apenas quatro perguntas obrigatórias (além do perfil).

Caso aceite a participação, avance à próxima página.

Essa pesquisa depende de sua contribuição, por isso agradeço a sua atenção e disponibilidade.

Atenciosamente,

Davi Carrer - discente PPGTIC/UFSC

Simone Meister Sommer Bilessimo - docente PPGTIC/UFSC

Leticia Rocha Machado - docente PPGEduc e PPGIE/UFRGS

Seção 2 - Perfil

Idade (utilize apenas números)?

Identidade de Gênero? Masculino, Feminino, Prefiro não responder.

Há quanto tempo leciona na instituição?

Curso superior em que leciona (pode assinalar mais de uma alternativa)? Administração, Agronomia, Ciências Contábeis, Design de Interiores, Direito, Educação Física - Bacharelado, Educação Física - Licenciatura, Enfermagem, Engenharia Ambiental e Sanitária, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Mecânica, Farmácia, Medicina Veterinária, Pedagogia, Psicologia, Sistemas de Informação, Pós-graduação Lato Sensu (especialização).

Última formação e sua área?

Seção 3 - Diagnóstico

Quais CONHECIMENTOS (saberes teóricos) são necessários para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?

Quais HABILIDADES (saber fazer, ações práticas) são necessárias para se comunicar com os alunos nas aulas no Ensino Superior?

Quais ATITUDES (o "ser", motivações, estados de ânimo etc.), são necessárias para se comunicar com os alunos nas aulas aulas no Ensino Superior?

Para você, quais competências comunicacionais seriam necessárias para aulas no Ensino Superior? Explique sua resposta.

Gostaria de fazer mais algum comentário? Utilize este campo.

APÊNDICE C – QUADRO DE COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS RELACIONADAS AO CHA

Quadro 5 – Quadro de competências comunicacionais relacionadas ao CHA

COMPETÊNCIA	Comunicação verbal	Comunicação não verbal	Escuta ativa	Uso das tecnologias
DESCRIÇÃO	Comunicar-se de forma clara, sabendo se expressar, mantendo uma linguagem acessível aos alunos, buscando ser criativo	Saber se comunicar de forma não verbal, com olhares, gestos, posturas, vestimenta ou posicionamento na sala de aula	Ser capaz de identificar o perfil do aluno e da turma, o seus contextos, o que querem e não querem, dando atenção a necessária e respeitando as diferenças	Saber usar recursos e ferramentas tecnológicas, assim como se atualizar constantemente para o seu uso
CONHECIMENTOS	Saber se expressar	Entendimento das lacunas do aluno	Saber ouvir	Tecnologia educacional
	Dominar e transmitir vocabulário técnico	Entender o universo dos alunos	Negociação	Conhecimento das tecnologias digitais
	Normal culta da língua portuguesa	Entender o contexto dos alunos que estão inseridos nas aulas	Comunicação não violenta	Atualização constante em tecnologia
	Comunicação efetiva	Conhecimento das diferentes culturas, experiências e perspectivas dos alunos	Interagir e se comunicar valorizando os alunos	Uso de recursos audiovisuais
	Comunicação boa	Entender o dia a dia dos alunos e trazer isso para a aula	Reconhecer o lugar de fala de cada um	Uso de equipamentos e componente tecnológicos
	Oratória	Conhecer o perfil da turma	Escuta ativa	Usar recursos tecnológicos
	Clareza na explicação	. Postura ética do professor	Respeitar as opiniões	Uso de tecnologias
	Linguagem acessível	Dramatização	Valorizar o que é compartilhado em sala	Fazer bom uso das tecnologias
	Técnicas de comunicação e oratória	Linguagem corporal	Perceber quem tem mais necessidade de desenvolver a comunicação	Utilizar meios tecnológicos pra estimular a interação

	Saber contar histórias reais	Firmeza nas colocações	Comunicação não violenta	Comunicação que contemple os mais variados meios
HABILIDADES	Linguagem acessível	Comunicação não verbal	Dar importância ao acadêmico	Entender que a tecnologia é um meio e não a resposta
	Uso de analogias para explicar os conteúdos	Ser aberto ao diálogo	Adaptação da linguagem ao contexto da turma	Uso dos recursos midiáticos
	Boa oratória	Leitura da linguagem corporal	Ouvir	Uso de variados meios de comunicação
	Comunicação eficiente e eficaz	Senso de humor	Saber falar a linguagem dos alunos	
	Linguagem clara	Alegria	Permitir aos alunos se expressar a melhor forma de aprendizagem	
	Expor os conteúdos de forma clara e lógica	Postura	Estimular o aluno a se desvincular do preconceito	
	Diálogo	Linguagem informal	Diagnóstico rápido no início da aula	
	Comunicação leve	Energia na comunicação	Se colocar no lugar enquanto acadêmico	
	Boa comunicação	Entonação na voz	Atento a necessidades dos alunos	
	Uso de exemplos	Ter senso de humor	Saber acolher com respeito	
	Clareza na comunicação	Comunicação não verbal	Saber o momento de ser firme e o momento de ser terno	
	Comunicação simples	Ser contagiante	Ser próximo e compreensivo	
ATITUDES	Usar linguajar adequado à formação do curso		Escuta ativa	

	Repetição		Entendimento que há níveis diferentes entre os alunos	
	Comunicação leve		Ouvir os alunos	
	Comunicação verbal		Estar preparado para momentos de discordância	
	Comunicação leve		Bom ouvinte	
	Comunicação verbal			

Fonte: elaborado pelo autor