



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union  
FAVILLE: 2019-1-SK01-KA204-060711

**faville**  
facilitators of virtual learning

## 1.2 Texto de estudo

# **Papel e função dos facilitadores virtuais em cursos online**

## Consórcio FAVILLE

ASTRA - ZDRUZENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ  
Eslováquia



DIE - Deutsches Institut für Erwachsenenbildung  
Leibniz - Zentrum für Lebenslanges Lernen  
Alemanha



ENTRE, s.r.o.  
Eslováquia



HOU - Hellenic Open University  
Grécia



HT srl  
Itália



IDEC - AINTEK SYMVOULOI EPICHEIRISEON EFARMOGES  
YPSILIS TECHNOLOGIAS EKPAIDEFSI ANONYMI ETAIREIA  
Grécia



UAb – Universidade Aberta  
Portugal



**Agradecimento:** o projeto FAVILLE foi cofinanciado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia, através do contrato n.º 2019-1-SK01-KA204-060711

**Nota:** as perspetivas e opiniões expressas nestas publicação são da inteira responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente as perspetivas da Comissão Europeia.

## Papel e função dos facilitadores virtuais em cursos online

A tendência de supor que os formadores presenciais podem simplesmente transferir competências para novas funções como facilitadores online (e-tutor, e-formador ou e-moderador) revelou-se errada, quer quando investigada, quer quando confrontada com as melhores práticas estabelecidas. Portanto, preparar facilitadores virtuais de aprendizagem é uma missão importante devido à complexidade de competências e características envolvidas.

O papel do facilitador virtual de aprendizagem exige competências específicas, incluindo as associadas à gestão de grupos online, interação e comunicação – um tema com dinâmicas e características distintas.

A gestão da interação online assume um papel significativo, pois é uma variável central para a criação de comunidades de aprendizagem. Isto exige a diversificação dos tipos de interação remota, considerando não apenas as interações entre os formandos e o conteúdo, e entre o facilitador e os formandos, mas também as interações entre formando e entre estes e as interfaces (plataformas).

O facilitador deve atuar num contexto de aprendizagem social, o que exige mobilizar uma série de instrumentos pedagógicos, didáticos, organizacionais e de gestão. Também requer a gestão de interações, quer sejam entre duas pessoas, entre uma e várias, ou entre várias.

É certo que o papel do facilitador é ampliado, diversificado e complexificado, de uma forma que muitas vezes leva a mudanças no seu estatuto dentro da organização. Assim, atuar como facilitador, mediador e guia de aprendizagem fazem parte desse papel, que é alcançado tanto pela interação com os indivíduos quanto com o grupo. O papel do facilitador de formação online torna-se mais complexo e mais proeminente em comparação com o que era nas gerações anteriores de ensino a distância. Em particular, dada a atual diversidade de cursos e disciplinas, exige do facilitador modelos de intervenção distintos (cf. tema 1 deste módulo).

A facilitação online requer competências e capacidades específicas, incluindo competências técnicas e até mesmo características pessoais especiais. Embora existam muitos aspectos comuns aos ensinos presencial e a distância convencional, não se pode supor que as competências pedagógicas e abordagens dessas modalidades

sejam automaticamente transferíveis para o ambiente online atual: são necessárias adaptações. Como afirma Salmon (2000: 2):

*“A moderação eletrónica não é um conjunto de competências com as quais alguém nasça, nem algo que se aprende indiretamente através da observação de professores enquanto aprendíamos.”*

A aquisição destas competências pressupõe “a imersão do facilitador” (Salmon, 2000: 4) neste ambiente e, portanto, a formação em contexto online. Além disso, existem competências específicas de ensino online a adquirir ou desenvolver.

Quanto a isto, este especialista propõe uma síntese muito abrangente de competências de tutoria em contexto virtual, combinando dois conjuntos de variáveis.

Primeiro, as características:

- Compreensão do Processo Online;
- Competências técnicas;
- Competências de comunicação online;
- Domínio do conteúdo;
- Características pessoais.

Em segundo lugar, as qualidades: Confiança; Espírito Construtivo; Capacidade de Promover o Desenvolvimento; Talento para Facilitação; Capacidade de partilha de conhecimento; e Criatividade.

Estas competências são adquiridas através de formação e experiência. Para Salmon, o facilitador online não precisa de ser especialista no conteúdo, nem conhecer ou dominar técnicas pedagógicas e didáticas complexas. Os facilitadores não requerem “uma longa série de qualificações, nem muitos anos de experiência. Nem precisam de ser especialistas ou gurus no assunto” (Salmon, 2000: 41).

Neste sentido, o facilitador estaria distante da posição de professor na sala de aula. Ela sugere que “precisam de qualificação pelo menos ao mesmo nível e no mesmo tópico” do tópico que facilitam (ibid.). Esta perspectiva do facilitador como um papel técnico, que não exige conhecimento profundo e especializado dos conteúdos e instrumentos pedagógicos, tem sido fortemente criticada por diversos académicos.

Anderson (2003) também se opõe fortemente a este entendimento do facilitador online. Refe-se a isso como «guia lateral», pois equivale a sugerir “uma separação artificial entre facilitador e especialista em conteúdo e revela distorção potencial de uma experiência educacional que se tornou patologicamente centrada no aluno, excluindo a influência de um especialista pedagógico e de conteúdo sob a forma de um professor” (id.: 70). Segundo ele, tal abordagem do papel e das funções do facilitador no contexto online é baseada num mal-entendido: “uma abordagem tão ‘deixa-andar’ interpreta mal a abordagem colaborativa-constitutivista da aprendizagem e a importância de construir sistematicamente os resultados da aprendizagem (ou seja, andaimos) para alcançar os resultados pretendidos de aprendizagem de ordem superior” (ibid.). Ambos consideram que para atingir objetivos formativos que envolvam o desenvolvimento de aptidões/competências complexas e aprendizagem de alto nível (comuns em certas áreas do conhecimento) é preciso atuar, estruturando, orientando e acompanhando o processo de ensino-aprendizagem.

No entanto, três aspectos emergem da proposta de Salmon. Primeiro, o número, a diversidade e a complexidade das aptidões e competências de um facilitador de aprendizagem virtual, como ela afirma, exigem um alto nível de aspetos pessoais, intelectuais e culturais. Tal dilui muito a ideia do facilitador como “mais um” membro da comunidade de aprendizagem, em igualdade de condições com todos os outros. Depois, embora Salmon defende que, ao selecionar facilitadores, estes só precisam de competências técnicas médias (utilizar tecnologias digitais e redes de forma eficiente), a par da empatia e flexibilidade online e da vontade de receber formação, é verdade que pressupõe uma formação prévia neste domínio (facilitação online) e cerca de um ano de experiência de trabalho na função (uma espécie de formação em contexto de trabalho). Só então se espera que essas aptidões e competências tenham sido desenvolvidas (Salmon, 2000).

Finalmente, este modelo parece adequado a contextos de formação que não exigem requisitos complexos de certificação académica. Exemplos de requisitos com esta complexidade são o ensino superior e algumas situações de formação pessoal, profissional e técnica, que visam aprofundar conhecimentos e competências a partir de um base prévia já considerável por parte dos participantes.

Martin et al. (2019) identificaram o papel e a função dos facilitadores em relação às fases em que se encontra um curso ou disciplina. Estas são identificadas através de um levantamento destas funções junto dos formandos que frequentaram os cursos/disciplinas, levantando assim a possibilidade de estas funções e papéis serem desempenhados pelo mesmo indivíduo. Esta situação depende naturalmente dos modelos institucionais desenvolvidos para a formação online em que se enquadram: facilitador, planificador de cursos; coordenador de curso; especialista em conteúdo ou mentor:

- o papel de facilitador, com destaque para a importância da sua “presença” online manifestada pela evidência da sua interação e contacto (mensagens, *feedback*, etc.) para que o formando sinta a presença do facilitador, apoiando a sua aprendizagem, partilhando os seus conhecimentos, esclarecendo dúvidas, tornando-se um modelo para os formandos (por exemplo, Martin et al., 2019);
- o papel de planificador de curso, responsável pela definição de objetivos e estratégias de aprendizagem, que depende do tipo de instituição envolvida, pois pode ser desempenhado por diversos atores (designers instrucionais, editores, especialistas em tecnologia, professores, entre outros);
- o papel do coordenador do curso, associado a fornecer o conteúdo, avaliar e estimular os alunos a superar as suas dificuldades.
- o papel de especialista em conteúdo, demonstrando a sua competência em relação ao conteúdo e ao design instrucional, ligando-os à prática e à vida real.
- o papel de mentor, que não se limita a ensinar, mas também a aconselhar os alunos no seu desenvolvimento académico e profissional (Martin et al., 2019).

A importância da formação dos facilitadores online, para que possam responder aos vários papéis, aptidões e competências exigidos por contextos de formação online cada vez mais complexos, é um aspeto relevante para fazer face ao seu crescimento e rápida evolução. Mas é também um aspeto relevante para desenvolver formações online de alta qualidade.

## Referências

Anderson, Terry, Dron, Jonh. (2011). Three generations of distance education pedagogy, IRRODL, vol 12, nº 3, 80-97. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v12i3.890>

Martin, F., Budhrani, K., Kumar, S., & Ritzhaupt, A. (2019). Award-winning faculty online teaching practices: Roles and competencies. *Online Learning*, 23(1), 184- 205, <http://dx.doi.org/10.24059/olj.v23i1.1329>

Morgado, Lina (2001). O papel do professor em contextos online: problemas e virtualidades, Revista Discursos, III Série, n.º especial, 125-138. <http://hdl.handle.net/10400.2/1743>

Salmon, Gilly (2016). Carpe Diem – 5 Stage Model, Vídeo YouTube, <https://youtu.be/ILCnUgfeuoc>

Salmon, Gilly (2011). E-Moderating: The Key to Online Teaching and Learning, New York: Routledge.

Salmon, Gilly (2011). *Five Stage Model*. [online] Gilly Salmon. Available at: <<https://www.gillysalmon.com/five-stage-model.html>> [Acedido a 14 de janeiro de 2020].

Garrison, Randy, Anderson, Terry (2003). *E-Learning in the 21st Century*, London: Routledge Falmer.