



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

faville
facilitators of virtual learning

Módulo 3

Texto de estudo 2

| | |
|----------------------|------------------|
| Deliverable | IO1 |
| Date | 18 February 2020 |
| Partner(s) | ASTRA, ENTRE |
| Version | 1.0 |
| Status | Final |
| Dissemination | |
| Comments | |

Consórcio FAVILLE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASTRA - ZDRUŽENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ Eslováquia |  astra ZDRUŽENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ |
| DIE - Deutsches Institut für Erwachsenenbildung Leibniz - Zentrum für Lebenslanges Lernen Alemanha |  German Institute for Adult Education Leibniz Centre for Lifelong Learning |
| 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 |  |
| <p>Agradecimento: o projeto FAVILLE foi cofinanciado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia, através do contrato n.o 2019-1-SK01-KA204-060711</p> <p>Nota: as perspetivas e opiniões expressas nesta publicação são da inteira responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente as perspetivas da Comissão Europeia.</p> | |

Índice

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Introdução | 2 |
| Envolvimento de alunos virtuais | 3 |
| <i>Envolvimento emocional</i> | 3 |
| <i>Envolvimento ambiental</i> | 4 |
| <i>Envolvimento intelectual</i> | 6 |
| Ferramentas de facilitação, métodos e técnicas para facilitadores de aprendizagem virtual | 7 |
| <i>Visão geral básica das ferramentas, métodos e técnicas para facilitação virtual</i> | 7 |
| <i>Como escolher as ferramentas, métodos e técnicas de facilitação mais adequados?</i> | 8 |
| Recursos | 10 |

1. Introdução

Nesta parte do curso, focar-nos-emos no envolvimento dos aprendizes virtuais, nos seus tipos e nas possíveis maneiras de o nutrir e melhorar nas suas várias formas. Vamos olhar mais atentamente para a divisão/grupos básicos de vários tipos de ferramentas de facilitação, métodos e técnicas para facilitadores de aprendizagem virtual. Por fim, discutiremos os factos que devem ser levados em

consideração para escolher o método ou ferramenta mais adequado para a situação e o grupo específico dos aprendizes virtuais.

2. Envolvimento de alunos virtuais

É preciso formação, prática e experiência para se tornar um facilitador virtual excepcional. Não espere dominar as competências da noite para o dia. Estude, comunique e discuta as possibilidades de usar várias abordagens e ferramentas com os seus colegas, procure autores de cursos, especialistas, mentores e formadores para garantir que está sempre a melhorar. Peça feedback dos grupos que apoia, analise-o e melhore continuamente as suas competências de facilitação. Tente encontrar a sua forma de facilitação em ambientes virtuais. Procure as ferramentas, técnicas e abordagens que melhor se adequam aos seus grupos e à situação ou necessidade específica. Tenha em mente que o envolvimento dos alunos é a base para melhores resultados, e compete-lhe desenvolvê-lo.

O envolvimento intelectual e ambiental é poderoso na aprendizagem moderna. Mas, ao mesmo tempo, os facilitadores precisam de nutrir o envolvimento emocional, que aumenta a sua eficácia e efeito ao personalizar a experiência.

2.1. Envolvimento emocional

A aprendizagem eficaz envolve uma componente emocional. É importante perceber que a experiência de aprendizagem é alterada pela forma como os alunos se sentem em relação a ela. Os facilitadores devem esforçar-se para permitir que os indivíduos se sintam bem com a experiência e até mesmo nutrir um sentido de comunidade. Para nutrir o envolvimento emocional, os facilitadores podem:

1. Inspirar confiança na experiência de sala de aula/ambiente virtual. Quando um facilitador é fluente no uso das ferramentas, o ambiente virtual passa a segundo plano e os alunos começam a ignorar a tecnologia. Isso faz os alunos sentir como se estivessem num ambiente de aprendizagem “real”, incentivando-os a envolver-se mais plenamente na experiência de formação.

2. Demonstrar que todas as contribuições e interações são valorizadas. Quando as contribuições dos alunos são reconhecidas e reforçadas, eles percebem que não são anónimos e a sua participação no ambiente de aprendizagem é importante. Isso ajuda-os a sentirem-se confiantes e tendem a contribuir ainda mais. Isso é especialmente importante na sala de aula virtual ou na aprendizagem assíncrona, onde os alunos raramente veem o facilitador ou os colegas.

3. Cultivar um ambiente onde os alunos se sintam seguros a dar opiniões e fazer perguntas. Quando os alunos se sentem intelectualmente “seguros”, podem ficar mais inclinados a participar nas conversas e a fazer perguntas. A formação deve oferecer um espaço seguro para cometer erros e

questionar para compreensão. Os facilitadores podem contribuir para as crenças dos alunos de que as suas contribuições têm valor, mesmo que errem o alvo.

4. Criar um ambiente onde as pessoas gostem de aprender. Quando os alunos se divertem, sentem-se melhor em fazer parte da experiência. Desperte-lhes o interesse! Espalhe alegria! Mesmo a formação técnica pode incluir um elemento de entretenimento. Os facilitadores avançados podem injetar paixão na apresentação e no ambiente, para criar um evento mais emocionante.

5. Incentivar os alunos, fornecendo feedback positivo e personalizado sobre as contribuições e a evolução. Quando os alunos reconhecem que as contribuições individuais são notadas, sentem-se valorizados. Potencialmente contribuirão mais, melhorando a experiência de todos. Os facilitadores devem fornecer reforço positivo durante todo o processo. Pode ser tão simples quanto dizer: “Obrigado Anita, por ter partilhado isso. A sua questão é interessante e alinhada com o conteúdo que discutiremos depois do intervalo.”

6. Apoiar e sustentar o envolvimento emocional, reforçando porque é o conteúdo importante. Quando os alunos reconhecem e internalizam porque é que determinado conteúdo é importante, sentem-se bem a participar e estão mais abertos à aprendizagem. A importância do conteúdo produz uma resposta emocional positiva porque o aluno sente que se o conteúdo é importante, o facto de estar na sala de aula significa que ele também é importante. Nesse sentido, a formação assume o papel de recompensa e reconhecimento para o aprendiz.

7. Incentivar uma comunidade entre os alunos. Quando as relações se começam construir entre os alunos, a probabilidade de trabalharem cooperativamente dentro da experiência de aprendizagem para torná-la mais eficaz para si mesmos aumenta. Os alunos “saem de suas cabeças” e começam a pensar em “nós, os alunos” dentro da experiência de aprendizagem. Vão basear-se nas contribuições uns dos outros, desenvolver e articular contribuições positivas e procurar adaptar os materiais para si mesmos e para todo o grupo.

2.2. Envolvimento ambiental

O envolvimento ambiental diz respeito à percepção e interação com o próprio ambiente de aprendizagem. Ponderamos: como é que os alunos percecionam o ambiente de aprendizagem? O ambiente cria uma experiência construtiva e eficaz? O aluno interage com o ambiente?

O processo de facilitação alinha-se com o design e a atuação num ambiente específico, como a sala de aula virtual. Quando um aluno está envolvido com o ambiente, sabe como interagir com ele e percebe facilmente as oportunidades quando se pode ligar e interagir com o conteúdo, com os colegas ou com o facilitador. Os facilitadores geralmente pensam que o ambiente virtual de aprendizagem está fora do seu controlo. Na realidade, podemos gerir positivamente e contribuir para

o ambiente, para promover um forte envolvimento do aluno no ambiente de sala de aula virtual. Os facilitadores podem promover o envolvimento ambiental ao:

- ▶ *Promover o ‘conforto’ e a fluência digital no ambiente de sala de aula virtual.* Quando os alunos estão confortáveis no ambiente de aprendizagem, podem concentrar-se melhor na aprendizagem. Pense no caso simples de um aluno que pretende “levantar a mão” para dar alguma informação ou opinião. Na sala de aula virtual, se não garantirmos que o aluno sabe como interagir com os colegas, com o conteúdo e com o facilitador, o aluno não se pode concentrar na experiência. Em vez disso, gasta a energia na mecânica básica da interação. Advém a frustração.
- ▶ *Promover um ambiente diversificado que seja acessível a todos os alunos.* Quando os alunos sentem que as necessidades pessoais estão a ser atendidas, o ambiente de aprendizagem parece mais inclusivo e os indivíduos ficam mais abertos à aprendizagem.
- ▶ *Fomentar a diversidade de opiniões e conversas abertas.* Quando os alunos respondem com “sim, mas”, “e se?” e “na minha experiência...”, tem evidências de que estão a ouvir e se ligam ao conteúdo. Quando eles estão envolvidos numa conversa ativa **uns com os outros** sobre esses tipos de comentários, tem evidências de que está a levar a aprendizagem a um nível mais profundo. Nessa fase, o papel de um facilitador é orientar a discussão para garantir que cada aluno tira o máximo proveito da experiência.
- ▶ *Promover a conversa com os alunos.* Quando há uma conversa significativa entre os alunos e o facilitador, isso é evidência de que o ambiente de aprendizagem está a tornar-se mais natural e também indica que os alunos se sentem “seguros” para contribuir.
- ▶ *Promover o envolvimento positivo no ambiente de aprendizagem.* Quando os alunos contribuem para a discussão de forma positiva e significativa, o impacto no ambiente de aprendizagem é positivo, pois as discussões tornam-se mais interessantes e sofisticadas. Alternativamente, quando os alunos (ou mesmo só um) contribuem de forma negativa, todo o ambiente de aprendizagem sofre.
- ▶ *Fomentar a vontade de mudar e adotar novos conhecimentos e competências.* Os programas de formação são desenhados para ajudar os indivíduos a mudar a forma como trabalham ou se comportam. Quando a lição é convincente, afeta a vontade do aluno de aprender coisas novas.
- ▶ *Promover a compreensão, incentivando as perguntas do aluno.* Os alunos muitas vezes sentem que têm mais em comum com outros indivíduos na turma do que com o facilitador. Portanto, quando outros alunos têm perguntas significativas, isso faz com que todos prestem atenção.
- ▶ *Promover a interação entre os alunos.* Quando há interação significativa entre os aprendizes, é evidência de que estão focados na aprendizagem e não na tecnologia, indicando conforto no ambiente de aprendizagem. Isso é fundamentalmente diferente de dois alunos que conversam entre si – é “construir” a contribuição de outro aluno numa discussão multi-voz ativa – a aprendizagem torna-se uma narrativa com os alunos a contar a história

2.3. Envolvimento intelectual

O envolvimento intelectual é mais do que os alunos sentirem-se mentalmente inspirados pelo conteúdo da formação. Os facilitadores devem reconhecer que o ambiente de aprendizagem é alterado pela forma como as pessoas estão a aprender e quanto estão a aprender, e dar a aula em conformidade.

Os facilitadores precisam de se concentrar em ações específicas e proativas para apoiar esta dimensão do envolvimento. Podem estimular o envolvimento intelectual ao:

- ▶ *Ligar o conteúdo a experiências individuais.* Aderir aos princípios de aprendizagem de adultos é tão importante num ambiente de aprendizagem virtual como num ambiente presencial, e os alunos reagem positivamente quando veem claramente a ligação entre a formação e o seu trabalho, estudo e vida. Quando os alunos reconhecem a relevância do conteúdo para a sua situação individual, o interesse é estimulado e ficam curiosos para aprender ainda mais. Os facilitadores devem comunicar claramente a relevância da combinação com antecedência e frequência.
- ▶ *Concentrar-se em como e quanto os indivíduos estão a aprender, não nos slides nem em qualquer material de estudo.* Agora orientam-se os alunos através de experiências. Os facilitadores virtuais avançados estimam e avaliam as necessidades dos alunos e os benefícios do material de formação, ligando-os. Quando as intenções do programa se alinham obviamente com as intenções do aluno, este sente que o investimento de tempo e foco vale a pena.
- ▶ *Garantir que a aprendizagem é transferida.* As grandes formações empresariais esforçam-se por afetar os resultados do negócio, e a transferência da aprendizagem garante que isso aconteça. Quando os alunos podem identificar claramente que já adquiriram novos conhecimentos e/ou competências aplicáveis, isso estimula a sua curiosidade em continuar a aprender. Os facilitadores precisam de ir conscientemente além da partilha de informações e em direção à verdadeira construção de competências e transferência de conhecimento.
- ▶ *Demonstrar conhecimento do tema.* Na sala de aula virtual, tanto a proficiência técnica como a competência temática são importantes para os alunos. Quando partilha informações/dados úteis que não são conhecidos anteriormente, ao mesmo tempo em que gera a plataforma virtual sem problemas, a sua experiência é reconhecida e os alunos permanecem interessados porque assumem que serão partilhadas informações mais significativas.
- ▶ *Destacar e incorporar materiais do curso no fluxo de conteúdo.* Quando os alunos percebem o valor do conteúdo oferecido fora das aulas ao vivo (eLearning, infográficos, ferramentas, vídeos, etc.), estarão mais propensos a aceder a esse conteúdo noutros momentos de necessidade de aprendizagem. Como facilitadores, a nossa influência não termina quando o evento de formação

ao vivo termina. Em vez disso, também apoiamos a formação informal e, ao nos posicionarmos como especialistas, os alunos também confiarão nos recursos autoguiados e a pedido.

3. Ferramentas de facilitação, métodos e técnicas para facilitadores de aprendizagem virtual

Para si como facilitador virtual, é importante saber que tecnologias, ferramentas, técnicas e abordagens estão disponíveis e como as usar de forma eficaz. É fundamental encontrar as ferramentas certas que o ajudarão a facilitar as reuniões virtuais, oficinas e eventos de forma eficaz, garantindo que as tecnologias estão alinhadas e funcionam de forma coesa.

No entanto, temos de estar cientes do facto de existirem ferramentas tecnológicas/digitais (para mais detalhes, aceda ao Módulo 2 deste curso) e ferramentas, técnicas e métodos de facilitação (para isso, consulte a nossa aplicação digital FAVILLE em <https://favilleapp.ht-apps.eu>).

Se olharmos para as primeiras – tecnologia/digital, fica claro que essas ferramentas fornecem o ambiente virtual para os nossos cursos, formações e reuniões, são as ferramentas para prestar e usar algumas das técnicas de facilitação. Aqui podemos mencionar, por ex. as ferramentas de videoconferência (Zoom, Webex, Google Hangouts). Tendo ferramentas tecnológicas amigáveis e confiáveis, também precisamos de conteúdo cativante de alta qualidade e, certamente, de facilitadores de aprendizagem virtual competentes. Esses facilitadores são capazes de escolher as ferramentas, técnicas e métodos adequados para a situação, propósito e fase da formação, curso ou reunião, o tipo e tamanho do grupo, bem como o que é apropriado de acordo com os níveis de dificuldade e facilitação, e pontos de vista da zona de conforto.

3.1. Visão geral básica das ferramentas, métodos e técnicas para facilitação virtual

Vários recursos podem oferecer diferentes divisões e agrupamentos de ferramentas, métodos e técnicas de facilitação. Para os propósitos do nosso curso, escolhemos o que abaixo se apresenta. Esta visão é baseada na curadoria das abordagens amplamente disponíveis e frequentemente usadas. No entanto, se encontrar alguma abordagem que se adapte melhor a si, escolha e use uma. Com base nas nossas preferências, podemos atribuir aos seguintes grupos as ferramentas, métodos e técnicas de facilitação normalmente usados:

1. Quebra-gelos
2. Energizadores
3. Atividades de trabalho em equipa e construção de equipas
4. Atividades de geração de ideias e inovação
5. Resolução de problemas

6. Análise de problemas
7. Atividades de oficina: Tomada de decisões e definição de metas
8. Atividades de grupo: Liderança e desenvolvimento pessoal

3.2. Como escolher as ferramentas, métodos e técnicas de facilitação mais adequados?

Ao tentar ver mais de perto as várias técnicas, métodos e ferramentas de facilitação, podemos encontrar muitas abordagens e opiniões diferentes e definitivamente podemos dizer que nenhuma delas é melhor ou pior que outra. No entanto, estamos sempre cientes do facto de que qualquer ferramenta ou técnica deve ser escolhida para a situação, necessidade e objetivo específicos, enquanto também outros parâmetros devem ser tidos em consideração. Pelo menos os seguintes parâmetros devem ser considerados:

- ▶ **Objetivo:** qual a razão para usar esta ferramenta em particular, qual o objetivo principal a ser alcançado, o que deve ser apoiado, desenvolvido ou melhorado com o uso dela? Pode ser o seguinte: Brainstorming, Colaboração, Conceitos, Resolução de conflitos, Tomada de decisão, Definir intenções, Design, Design-sprint, Discutir desafios, Gamestorming, Definição de metas, Avaliação de grupo, Compromisso de grupo, Priorização de grupo, Ideação e geração de ideias, Abertura intragrupo, Resolução de problemas, Análise de problemas, Estruturas libertadoras, Facilitação de reuniões, Perspetiva, Resolução de problemas, Planeamento de projetos, Fornecer feedback, Aceitar feedback, Alinhamento de equipa, Formação de equipa, Cultura de equipa, Trabalho em equipa, Visão
- ▶ **Competências:** Competências dos participantes, utilizadas ativamente e envolvidas. É possível percebê-las como pré-requisitos adequados para o domínio da atividade/ferramenta. Podem ser as seguintes: escuta ativa, apreciação, visão geral, comunicação, criatividade, empatia, avaliação, jogo de improvisação, inovação, introspeção, liderança e desenvolvimento de liderança, multitarefa, competências de apresentação, autoestima, autorreflexão, contar histórias
- ▶ Tamanho do grupo
- ▶ Prazo
- ▶ **Fase:** a escolha do método de facilitação é baseada na fase do evento virtual em que o deseja usar ou dele precisa.
 - Na abertura ou início do evento virtual podemos usar:
 - Conhecer: Atividades para informar as pessoas, com quem estão a colaborar e para superar ou quebrar as barreiras formais, por exemplo, num local de trabalho.
 - Pontapé de saída: uma atividade focada em familiarizar todos antes do início do trabalho. Garante que todos começam com o mesmo nível de informação e compreensão. Deve

- concentrar-se apenas na partilha de informações e en definir o tom para o resto da formação de facilitação ou processo/oficina/projeto, etc.
- o Quebra-gelo: Ajudam a garantir que todos os participantes são iguais e se envolvem totalmente quando deseja que tomem posse dos resultados da reunião ou sessão.
 - A qualquer momento durante o evento virtual, com base na necessidade, situação atual, atmosfera ou humor dentro dos grupos de participantes, devemos usar alguns dos seguintes:
 - o Energizador: São exercícios curtos de construção de equipa que visam superar a timidez e aumentar a energia com um grupo de pessoas distribuídas.
 - o Diversão: Atividades que podem gerar risos, alívio, divertimento e criar uma atmosfera de descontração.
 - o Ação: Ferramentas que mobilizam os participantes e exigem/iniciam uma abordagem e participação ativa.
 - o Quebra-gelo: em caso de necessidade
 - Na fase de encerramento do evento virtual podemos usar:
 - o Ponto de situação: Fazer perguntas a toda a equipa “o quê, porquê e como”. Toda a equipe analisa o resultado do projeto, formação ou reunião virtual.
 - o Revisão: Recomendado quando é necessário algum tipo de análise ou visão geral.
 - o Encerramento: Recomendado no final de um processo de facilitação para resumir e lembrar às pessoas os resultados da reunião/oficina/projeto e os atos necessários.

Ao escolher as técnicas ou métodos de facilitação, devemos levar em conta também a nossa experiência, conhecimento, competências e aptidões. Não apenas o propósito, objetivo ou necessidades dos participantes devem ser tidos em consideração, mas também o facto de como nós, como facilitadores virtuais, podemos dominar a ferramenta de forma a atingir os objetivos desejados. Portanto, devemos pensar também nos seguintes parâmetros:

- ▶ Nível de facilitação: Algumas ferramentas são fáceis de usar, mas algumas exigem certo nível de experiência, portanto, esta opção de filtração permite que o utilizador escolha o nível de facilitação: iniciante (para os menos experientes, que estão a construir os conhecimentos neste campo), ou qualificado (nível médio e avançado de experiência com facilitação e nível mais alto de autonomia e autoconfiança)
- ▶ Zona de conforto: Uma categoria que descreve o benefício da técnica/ferramenta do ponto de vista da teoria da zona de conforto. Usamos 2 níveis:
 - Zona de conforto (os participantes usam o que sabem, o que podem controlar e com que estão familiarizados, o que conhecem intimamente, o ambiente e atmosfera de bem-estar e relaxamento, emocionalmente "estão em casa"),

- Zona esticada (os participantes estão numa situação em que experimentam um leve desconforto, ao mesmo tempo que ganham uma nova experiência, uma experiência de sucesso a partir da nova situação, aprendem, desenvolvem-se)

- ▶ Nível de dificuldade da técnica/ferramenta do ponto de vista da prontidão, maturidade, antiguidade dos participantes do evento virtual para dominar determinada atividade/técnica, entender o trabalho e implementá-lo. Usamos três níveis: Baixo, Médio e Alto.

4. Recursos

- [1] <https://www.td.org/insights/7-ways-to-nurture-emotional-engagement-in-the-virtual-classroom>
- [2] <https://www.sessionlab.com/library>
- [3] <https://blog.insynctraining.com/topic/advanced-facilitation-learner-engagement-series>
- [4] <https://www.howspace.com/resources/digital-facilitation-tools>
- [5] <https://www.plays-in-business.com/facilitation-formats-i-use/>
- [6] <https://www.nj.gov/education/AchieveNJ/teams/strat14/FacilitatorToolKit.pdf>
- [7] <https://fullcirc.com/resources/facilitation-resources/an-overview-of-online-facilitation/>
- [8] As 5 melhores sugestões e truques para FACILITAÇÃO DIGITAL PODEROSA disponíveis em <https://www.howspace.com/digital-facilitation>
- [9] <https://www.td.org/insights/are-you-ready-to-facilitate-in-the-virtual-classroom>
- [10] Ní Shé, C., Farrell, O., Brunton, J., Costello, E., Donlon, E., Trevaskis, S., Eccles, S. (2019) Teaching online is different: critical perspectives from the literature. Dublin: Dublin City University. Doi: 10.5281/zenodo.3479402