

O retorno às aulas presenciais na EPT: um estudo sobre a diversidade geracional no curso de Comércio Exterior

Paula Daniela da Silva Monciatti¹, José Carlos de Medeiros²;
Roberto Kanaane³

Resumo - Este artigo objetiva caracterizar os conflitos gerados nas aulas presenciais do curso de Comércio Exterior, no 1º semestre de 2022, em uma Instituição Pública de Ensino Superior Tecnológico. Tal proposta é fruto da seguinte inquietação: como os docentes vem lidando com os conflitos intergeracionais, em sala de aula, no curso superior em questão, após os dois anos de ensino remoto? Em relação aos procedimentos metodológicos, a pesquisa pode ser entendida como exploratória e descritiva. Sua natureza assumiu caráter qualiquantitativo, utilizando-se para a coleta de dados uma *survey*: obteve-se o retorno de 17 respondentes, todos docentes do curso objeto deste artigo. A análise quantitativa foi realizada com a apresentação de gráficos e a análise qualitativa utilizando o software MAXQDA com base nos conceitos de análise de conteúdo. Como resultados, nessa amostra não probabilística por conveniência dos autores, foi possível verificar que há uma tendência na afirmação de que os conflitos entre docentes e discentes não advém apenas de questões etárias, vinculados ao contexto histórico e social.

Palavras-chave: Educação Tecnológica, Docência, Curso de Comércio Exterior, Gerações, Conflitos.

Abstract - This article aims to characterize the conflicts generated in the face-to-face classes of the Foreign Trade course, in the first semester of 2022, in a Public Institution of Technological Higher Education. This proposal is the result of the following question: how have the professors been dealing with intergenerational conflicts, in the classroom, in the higher education course in question, after two years of remote teaching? Regarding the methodological procedures, the research can be understood as exploratory and descriptive. Its nature is qualitative and quantitative, and a survey was used for data collection: 17 respondents, all professors of the course which is the object of this article, were returned. The quantitative analysis was carried out with the presentation of graphs and the qualitative analysis using the MAXQDA software based on the concepts of content analysis. As results, in this non-probabilistic sample for convenience of the researchers, it was possible to verify that there is a tendency in the statement that the conflicts between teachers and students do not arise only from age issues, linked to the historical and social context.

Keywords: Technological Education, Generations, Conflicts, Teaching.

¹ Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – paula.monciatti@cpspos.sp.gov.br

² Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – jose.medeiros@cpspos.sp.gov.br

³ Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – roberto.kanaane@cpspos.sp.gov.br

1 Introdução

A Educação Profissional Tecnológica (EPT), pública, no Estado de São Paulo, materializada em uma instituição de ensino de grande porte, permaneceu na modalidade remota no período de 2020-2021 (ensino a distância, *on-line*, síncrono, pelo aplicativo Microsoft Teams), devido à pandemia da Covid-19⁴. A partir de fevereiro de 2022, cumprindo determinação do Governo do Estado, e seguindo os protocolos sanitários, foi retomado o ensino presencial em todas as unidades de ensino profissional (técnico e tecnológico).

Com o retorno às aulas presenciais, constatou-se, aproximadamente, a presença de 60% do total de alunos que ingressaram diretamente no formato *on-line*, sem qualquer interação presencial até o início do primeiro semestre de 2022.

O curso superior de tecnologia em Comércio Exterior, objeto deste artigo, faz parte de uma Instituição de Ensino Superior (IES) com 15 anos de existência desde a sua fundação e está localizada na região do Grande ABC, região metropolitana de São Paulo. É uma IES pública e gratuita, integrada a uma autarquia do Estado de São Paulo, que oferece cursos presenciais em diversas áreas, inclusive nas de Tecnologia da Informação e Comunicação e Gestão e Negócios (área em que o curso superior em Comércio Exterior está inserido), nos períodos matutino, vespertino e noturno.

No primeiro semestre de 2022, em toda a instituição, estavam matriculados, aproximadamente, 1400 discentes ativos (conforme tabela 1), e na categoria de docentes, cerca de 80 (conforme tabela 2), além de equipe de gestão na área administrativa e acadêmica, coordenadores de curso e direção da unidade.

Tabela 1 - Diversidade Geracional – Discentes

Nascidos entre	Quantidade de discentes	Idade
1962 – 1970	14	entre 52 e 60 anos
1971 – 1980	44	entre 42 e 50 anos
1981 – 1990	150	entre 32 e 41 anos
1991 – 1999	481	entre 23 e 31 anos
2000 – 2004	746	entre 18 e 23 anos
TOTAL	1435	entre 18 e 60 anos

Fonte: Sistema Acadêmico. Elaborado pelos autores (2022).

Tabela 2 - Nascimento/Idade – Docentes

Nascidos entre	Quantidade de docentes	Idade
1948 – 1950	02	entre 73 e 74 anos
1951 – 1960	14	entre 62 e 68 anos
1961 – 1970	28	entre 52 e 61 anos
1971 – 1980	31	entre 41 e 51 anos
1982 – 1989	08	entre 32 e 39 anos
TOTAL	83	entre 32 e 74 anos

Fonte: Dados IES. Elaborado pelos autores (2022).

A diversidade geracional discente e docente vem desencadeando conflitos em consequência das características, vivências e experiências, corroborando com o que Moscovici (2021, p. 214) afirma: “a natureza das divergências está

⁴ Para mais informações, ver: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>

relacionada aos fatos que cada pessoa considera, os quais decorrem de informações diferentes, definições diversas do problema ou situação, aceitação ou rejeição de dados relevantes etc.". Em função do exposto, considerando o retorno às aulas presenciais, em cursos superiores de tecnologia, no 1º semestre de 2022, questiona-se: como os docentes vem lidando com conflitos intergeracionais, em sala de aula, no curso superior de tecnologia em Comércio Exterior, decorrentes de dois anos de ensino remoto?

O trabalho tem como objetivo geral caracterizar os conflitos gerados nas aulas presenciais do Curso de Comércio Exterior, no 1º semestre de 2022, em uma Instituição Pública de Ensino Superior Tecnológico. Como objetivos específicos, propõe-se: (a) verificar o perfil geracional dos docentes, no referido período, no curso superior de tecnologia em Comércio Exterior; (b) identificar o perfil geracional dos discentes, matriculados no 1º. semestre de 2022, no curso já mencionado; e (c) identificar e analisar os possíveis conflitos gerados nesse período entre docentes e discentes.

Com o retorno às aulas presenciais espera-se que este estudo contribua para possíveis reflexões dos docentes no âmbito das relações intergeracionais.

2 Referencial Teórico

Para subsidiar este artigo, buscou-se fundamentá-lo teoricamente a partir de duas perspectivas: 1) as concepções das diferentes gerações; e 2) os conflitos geracionais em sala de aula.

2.1 As Gerações

O conceito geracional baseado na vivência de eventos históricos e culturais parte do "problema Sociológico das Gerações" proposto por Mannheim (1982), considerando que a divisão geracional depende também da classe social, do gênero e da raça a que pertencem (KANAANE, 2017). O fator etário por pertencer a uma mesma geração necessita ser associado a situações comuns no processo histórico e social e determinado por certos padrões de experiência e pensamento (MANNHEIM, 1982).

Para contextualizar tais afirmativas, apresenta-se o Quadro 1 com informações sobre as gerações, os períodos, as motivações e as vivências de cada uma delas.

Quadro 1 - Período, Motivação e Vivências das Gerações

GERAÇÃO	PERÍODO	MOTIVAÇÃO	VIVÊNCIAS
Baby Boomer	1946-1964	Força de trabalho e dedicação	Guerra do Vietnã, explosão do <i>rock and roll</i> , surgimento da TV em cores
X	1965-1980	Força, foco e aposentadoria	Golpe militar de 1964. Neil Armstrong pisar na lua. Surgimento do computador pessoal, da internet, do celular e do e-mail
Y	1981-1996	Dinheiro não é tudo	Maior desastre atômico mundial (Chernobyl). Queda do muro de Berlim. Popularização da internet

Z	1997-2012	Nós vamos mudar o mundo!	Atentado terrorista ao World Trade Center, nos EUA. A internet ficar <i>mobile</i> . O disquete ser substituído pelo CD, que foi substituído pelo <i>blue-ray</i> , que foi substituído pelo <i>pendrive</i> , que foi substituído pela tecnologia em nuvem. Realidade virtual e aumentada se popularizando
Alpha	2010	Este mundo é meu!	A geração está em pleno desenvolvimento

Fonte: Elaborado pelos autores com informações de DOT DIGITAL GROUP (2020).

Considerando os esclarecimentos apresentados no Quadro 1, lembra-se que é na sala de aula que as gerações se encontram e suas características distintas se tornam mais proeminentes. Os docentes devem interagir e se adaptar aos discentes, às vezes de gerações muito distantes. Os alunos também devem se adaptar e interagir com os professores para eficácia no ambiente da sala de aula, não apenas em termos de conteúdo acadêmico, mas também quanto a interação social (ZANINELLI; CALDEIRA; FONSECA, 2022). Mesmo não sendo o foco central deste artigo, é importante também conhecer as principais características e de que forma cada geração aprende, conforme o Quadro 2.

Quadro 2 - Gerações: Principais Características e Como Aprendem

GERAÇÃO	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	COMO APRENDEM
Baby Boomer	São leais e comprometidos. São competitivos, contestadores e focados em resultados. Aprenderam a lidar com os avanços tecnológicos, mas de uma forma gerencial do que aplicada à mudança de hábitos. Utilizam seus dispositivos para fins mais tradicionais, como fazer ligações ou navegar na internet.	São bastante consumidores e inovadores, portanto, estão sempre atentos às movimentações do mercado. Possuem raciocínio linear, ou seja, focam na aprendizagem com início, meio e fim, como se fosse a leitura de um livro. Preferem ler e seguir programas de ensino tradicionais. Como tiveram contato tardio com a internet, geralmente estabelecem uma relação de descoberta com as novas tecnologias.
X	São independentes e empreendedores. Valorizam a estabilidade. Um pouco resistentes a mudanças. Geração equilibrada, que não se precipita na tomada de decisões. Tiveram que aprender a usar internet quando o mundo ainda era off-line. Não são nativos digitais, mas são experientes e dedicados.	Adaptam-se rapidamente às tecnologias. Utilizam recursos tecnológicos, mas prezam pelo consumo de informação de uma forma híbrida (online e offline). Valorizam a flexibilidade e a aprendizagem colaborativa, com a partilha de conteúdos e o envolvimento das pessoas por meio de comentários
Y	São autônomos e têm múltiplas carreiras. Acreditam no trabalho em equipe, são informais e imediatistas. Têm mais facilidade para assumir riscos, mas buscam recompensas tangíveis. São	Estão acostumados com o grande fluxo de informações. Consomem informações com facilidade e rapidez. Gostam de aprender informalmente. São multitarefas. Possuem raciocínio linear.

	conhecidos pelo potencial inovador. Alta capacidade de fazer várias coisas ao mesmo tempo, sem perder o foco. Cresceram com os recursos tecnológicos à disposição. Foram iniciados no desktop e migraram para o <i>mobile</i> . Estão sempre conectados, mas descartam a comunicação ao vivo. Grande preparo intelectual e acadêmico	
Z	São realistas, competitivos e independentes. Valorizam a consciência coletiva. Sentem necessidade de expor suas opiniões e buscar autenticidade. Arriscam. Valorizam ações criativas e são extremamente visuais. Tecnologia inata. Estão quase o tempo todo conectados. Usam em média cinco telas e 96% possuem <i>smartphone</i> . São considerados os primeiros nativos digitais. Preocupam-se com o ecossistema, com a sustentabilidade e com os recursos naturais.	Consomem informação principalmente via <i>smartphones</i> . Preferem conteúdos em áudio e visuais a escritos, como podcasts e vídeos curtos. Aprendem de múltiplas maneiras, são multifocais e convergem em diferentes plataformas. Possuem raciocínio não linear. São autodidatas: por serem mais independentes, buscam por si mesmos informações que não conhecem na internet – geralmente em vídeo.
Alpha	Espontaneidade e autonomia. Poder de adaptação muito acelerado. Interagem com a tecnologia desde o nascimento. Movidos pelos estímulos sensoriais - sobretudo visuais, graças às mídias digitais, como YouTube e Instagram e apps de jogos e educação Observadoras e atentas.	Consomem informação em diversos canais, <i>streaming</i> de áudio e vídeos, realidade virtual e aumentada, jogos etc. Estão habituados a usar <i>apps</i> para aprender brincando. A forma de aprendizado é mais horizontal. Prezam por um ensino personalizado, feito sob medida. Apesar de ser a geração com mais acesso às novas tecnologias do que todas as anteriores, gostam da educação híbrida (online e offline), que coloca em prática situações do cotidiano. Possuem raciocínio não linear. Consideram cansativas as atividades de aprendizado mais tradicionais, como leituras de textos, por exemplo, e possuem dificuldade em se concentrar. A experiência é essencial para a aprendizagem dessa geração, afinal eles aprendem fazendo.

Fonte: Elaborado pelos autores com informações de DOT DIGITAL GROUP (2020).

Reiterando Mannheim (1982), bem como as informações expostas no quadro 2 em relação as principais características de cada geração, é preciso refletir sobre as questões sociais, o contexto da pandemia e o retorno às aulas presenciais como fatores que podem ter afetado as pessoas de uma mesma geração de diferentes modos, algo que é conhecido por conflitos geracionais, tema do próximo subtópico do Referencial Teórico.

2.2 Os conflitos geracionais

Moscovici (2021) afirma que os conflitos têm muitas características positivas, ou seja, podem evitar a estagnação que advém do equilíbrio constante de aprovação, desperta interesse e curiosidade pelos desafios dos adversários, descobre problemas e exige a sua resolução. Afirma ainda que o conflito pode

servir como fonte de mudança pessoal, grupal e social. Já Robbins e Judge (2020), determinam que para existir um conflito, isso deve ser reconhecido pelas partes envolvidas. Portanto, ele é uma questão de percepção.

Os conflitos geracionais sempre existiram e, durante muito tempo, foram considerados prejudiciais aos relacionamentos interpessoais. Atualmente, fica evidente que as características topográficas das gerações se intercalam em um processo dinâmico, e a relação intergeracional é gradativamente desconstruída e construída de acordo com o contexto contemporâneo. A crise, desse modo, é uma expressão que existe nas relações interpessoais, aqui tratadas também como relações intergeracionais. Dada a preferência por zonas de conforto e a tendência de usar com esforço mínimo e inércia máxima, a maioria das pessoas considera as crises indesejadas (KANAANE, 2017).

Nos conflitos geracionais, especialmente nas organizações, um dos pontos mais relevantes é a resistência à mudança, afinal, mudar é difícil, mesmo quando absolutamente necessário. Promover a mudança significa atualizar estratégias de liderança, descartar hábitos ultrapassados e pensar sobre motivação e em engajamento em novas perspectivas (GRUBB, 2018).

Tendo como referência as concepções adotadas para o contexto organizacional e, visualizando uma instituição de ensino superior enquanto gestão, incluindo diretor, coordenadores e professores, Medeiros (2017) expõe características que definem a eficiência na condição de professor: motivação, dedicação, compreensão, confiança, estar preparado não apenas para fins didáticos, mas também na resolução de conflitos. No ambiente escolar, os alunos demonstram claramente suas frustrações, expectativas e outros sentimentos que podem ser analisados pelos professores por meio de traços comportamentais. O professor necessita estar preparado para lidar, não só com as peculiaridades de cada faixa etária, mas inclusive com a individualidade dos alunos. A relação professor-aluno deve, primeiramente, ser baseada no diálogo. É assim que quase todos podem descobrir perspectivas e questões comuns e estabelecer parcerias que se traduzam em melhores práticas educativas e sólida aprendizagem.

Tratando-se de educação intergeracional é possível afirmar que a geração mais jovem sempre foi educada e orientada pela geração mais velha, no entanto, apenas nesta última década do século XXI tem sido objeto de conceituação e pesquisa, principalmente devido às consequências das mudanças sociais, geracionais, culturais, econômicas, históricas e, principalmente, tecnológicas que caracterizam a sociedade. Se a extensão da expectativa de vida refletida na convivência temporal de várias gerações (sem precedentes na história da humanidade) aumenta o grau de interação entre as gerações, por outro lado, a estrutura da família e do trabalho, os papéis sociais, a necessidade de mobilidade pessoal em busca de melhores condições de vida, fazem com que as gerações dos extremos estejam cada vez mais separadas e a educação e aprendizagem entre essas gerações torna-se cada vez mais rara (VILLAS-BOAS et al., 2016).

No início do século XX, uma das correntes da teoria da aprendizagem, o Cognitivismo, concentrava-se em como os humanos conhecem o mundo, entendem, armazenam e usam a informação. Entre os cientistas cognitivos, destaca-se Vygotsky (1996), para quem o contexto social é de extrema importância, uma vez que os processos mentais estão enraizados na interação social. Em face disso, focar nas emoções de alunos, reconhecê-las e decodificá-las é essencial para estabelecer uma comunicação e interação efetivas. O professor compromete-se com a qualidade de sua aprendizagem, tornando-se “pesquisador” em sala de

aula e orientando a prática. No entanto, além disso, o professor também deve se ver como pessoa (ALMEIDA, 2019).

3 Método

Adotou-se o método exploratório, que tem como objetivo estudar um tema pouco investigado (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013), considerando a questão de pesquisa, retorno às aulas presenciais, após um período de dois anos em distanciamento social, além da recente pandemia causada pela Covid-19, pouco se tem na literatura, livros e artigos, abordando esse assunto específico. Além do método descritivo, que busca “especificar as propriedades, as características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 102), adotou-se, também, a pesquisa bibliográfica.

A natureza da pesquisa assumiu um caráter qualiquantitativo, utilizando-se para coleta de dados uma *survey*: procedimento empregado para gerar informações sobre opinião pública, uma amostragem (MINEIRO, 2020). A amostra foi não probabilística e definida por acessibilidade dos pesquisadores.

Obteve-se um total de 17 respondentes, todos docentes do curso superior de tecnologia em Comércio Exterior, de uma Instituição de Ensino Superior Tecnológico, pública e gratuita, que estiveram em sala de aula, em ensino presencial, durante todo o 1º. semestre de 2022, nos seis períodos do curso.

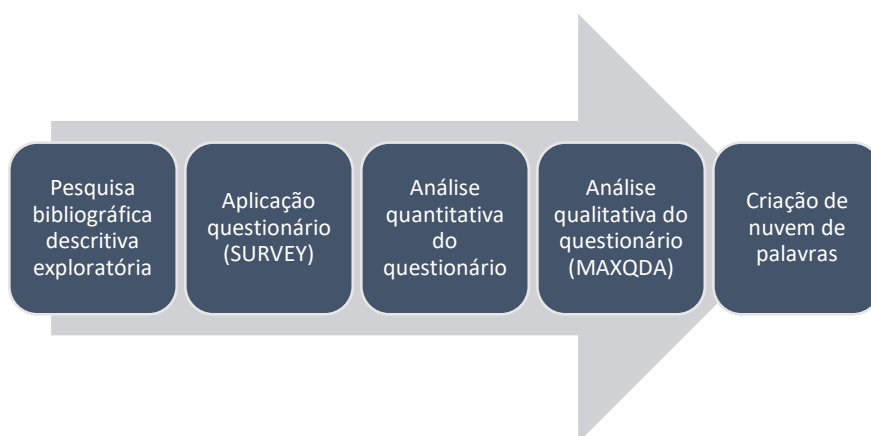
O instrumento de pesquisa, aplicado entre os dias 26 e 30 de julho de 2022, foi composto por 14 questões, sendo 6 para caracterizar o perfil do professor respondente (idade, tempo de docência, titulação), 5 questões sobre o retorno às aulas presenciais, sendo 2 questões de múltipla escolha e 3 questões estruturadas utilizando de escala tipo Likert⁵, de 5 pontos (Discordo totalmente a Concordo Plenamente e Muito frequente a nunca). A questão 14, em formato aberto e obrigatória, destinou-se a coletar as considerações dos respondentes sobre os conflitos gerados no retorno presencial.

A análise quantitativa foi realizada com a apresentação de gráficos, previamente gerados pelo software de aplicação *Microsoft Forms*, e para a análise qualitativa, considerando a questão em formato aberto, utilizou-se do software MAXQDA com base nos conceitos de análise de conteúdo, propostos por Bardin (2015) tendo em vista a organização, a categorização e a codificação.

A figura 1, que segue, ilustra o fluxo de trabalho realizado a partir da descrição metodológica proposta nesta seção.

⁵ Escala de pesquisa com perguntas que variam de uma extremidade a outra, incluindo uma opção moderada ou neutra. O nome vem do seu criador o cientista social estadunidense Rensis Likert. São populares por serem uma das formas mais confiáveis de medir opiniões, percepções e comportamentos (SURVEYMONKEY, 2022).

Figura 1 - Fluxo de trabalho realizado



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Uma vez realizada a aplicação dos questionários, na próxima seção, encontram-se a análise e a discussão dos resultados obtidos, alinhados com a fundamentação teórica apresentada anteriormente.

4 Resultados e Discussão

Tendo em vista a amostra aplicada e os dados documentais levantados, pode-se analisar e discutir os resultados. Os primeiros deles dizem respeito ao perfil discente no curso superior de tecnologia em Comércio Exterior, no 1º. Semestre de 2022, sendo composto por 173 alunos efetivamente matriculados, do 1º. aos 6º. períodos, caracterizados, por gerações, conforme na tabela 3:

Tabela 3 - Caracterização Alunos do curso de Comércio Exterior (por geração)

Geração	Quantidade de Alunos
Baby Boomers	6
X	59
Y	108

Fonte: Sistema Acadêmico consultado por um dos autores (2022).

Em relação aos dados obtidos com a aplicação da *survey*, especialmente quanto ao perfil dos 17 docentes respondentes, considerando a titulação acadêmica, obteve-se os seguintes resultados: 2 professores com pós-doutorado, 6 doutores, 7 mestres e 2 especialistas; quanto à caracterização por geração, tem-se tais informações na tabela 4 a seguir.

Tabela 4 – Caracterização dos Docentes do curso de Comércio Exterior (por geração)

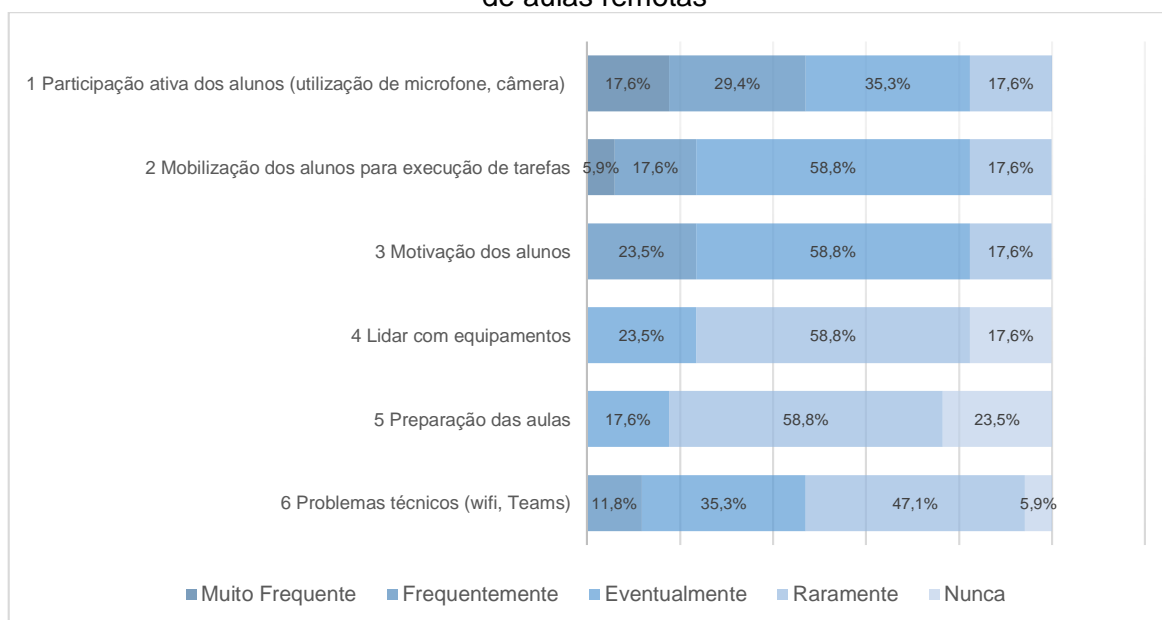
Geração	Quantidade de Docentes
Baby Boomers	4
X	12
Y	1

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Os dados apresentados na tabela 3 e 4 identificam a diversidade geracional entre docentes e discentes do curso superior de tecnologia em Comércio Exterior. Enquanto 62% dos discentes são identificados pela geração Y; 71% dos docentes pertencem à geração X. Considerando as características apontadas por DOT DIGITAL GROUP (2020), as duas gerações, X e Y, tem proximidades, independência e autonomia, empreendedores e potencial inovador; por outro lado, a geração X tende a ser resistente a mudanças e a Y tem facilidade para assumir riscos.

Na figura 2 tem-se o resultado quanto à pergunta sobre as dificuldades enfrentadas durante o momento das aulas remotas, estruturada em uma escala do tipo likert com as extremidades em “Muito Freqüente” e “Nunca”.

Figura 2 - Destaque a freqüência frente às dificuldades enfrentadas durante o momento de aulas remotas



Fonte: Elaborada pelos autores (2022).

Os autores deste artigo observaram que nas respostas não havia direcionamento geracional por parte dos professores, elas foram inseridas pelas diferentes gerações, e expõem que, por questões técnicas, não foram percebidas dificuldades enfrentadas, mas sim a mobilização, a motivação e a participação ativa dos alunos durante o ambiente remoto.

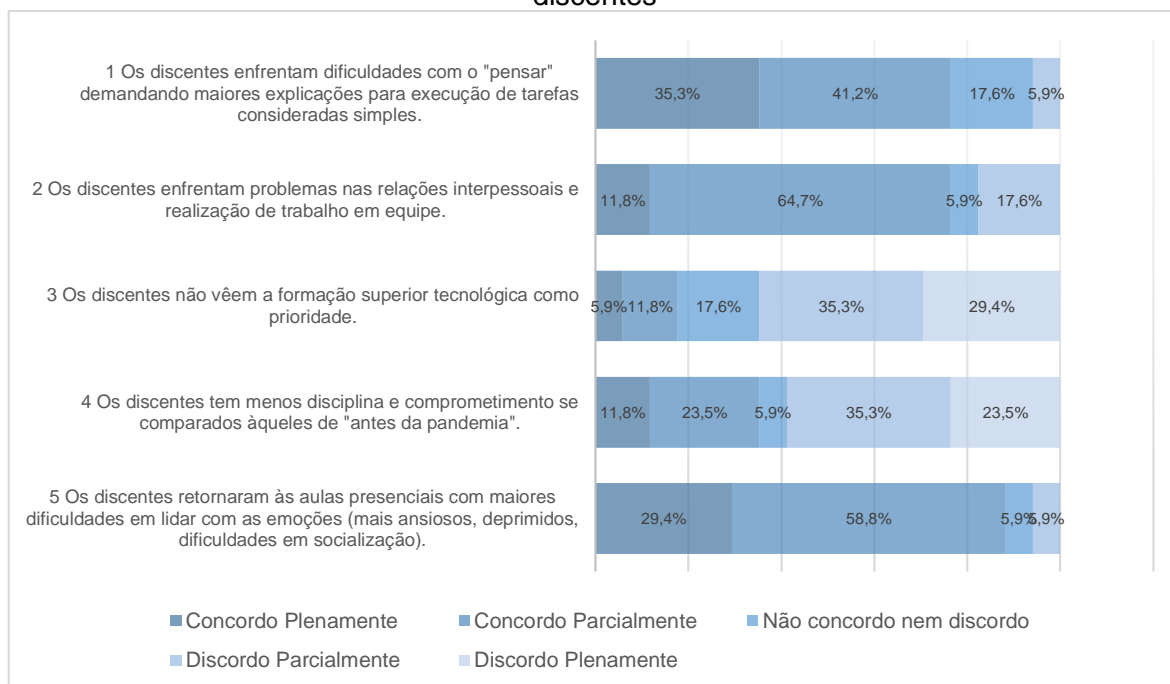
Na pergunta sobre o maior benefício para execução das aulas no retorno presencial, foi, em sua maioria (59%), a maior proximidade com os alunos, e, de forma geral, sem concentração em uma ou outra geração de docentes. Tais constatações reforçam o que Mannheim (1982) afirmou quando disse que o fator etário necessita ser adicionado a situações comuns no processo histórico e social e determinado por certos padrões de experiência e pensamento.

Conforme exposto na tabela 3, tem-se entre os discentes do curso de Comércio Exterior, uma maioria da geração Y (62%), que são caracterizados (conforme quadro 2) por acreditarem no trabalho em equipe, assumirem riscos, serem multitarefas, consomem informações com facilidade e rapidez (DOT DIGITAL GROUP, 2020).

Sobre a questão 13 do questionário, seus resultados são apresentados na figura 3 a seguir. Em tal pergunta foram inseridas algumas afirmações e as

respostas estavam em um escala do tipo likert com extremos “Discordo Plenamente” e “Concordo Plenamente”.

Figura 3 - Percepção dos docentes sobre a diversidade geracional em relação aos discentes



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Considerando as características geracionais, pode-se destacar que os docentes conceberam que os alunos dispõem de disciplina e comprometimento e vêem a formação superior tecnológica como prioridade. Por outro lado, considerando que a geração Y acredita no trabalho em equipe, foi possível identificar que, nessa amostra, os docentes identificaram, nas afirmações 2 e 5, que os discentes enfrentam problemas nas relações interpessoais e na realização de trabalho em equipe.

Na questão 14, a pergunta, em formato aberto, trazia os seguintes dizeres: “Utilize esse espaço para outras considerações que julgar relevantes sobre conflitos gerados no retorno presencial”. Uma vez que ela gerou respostas diversificadas, lançou-se mão do software MAXQDA que analisou a frequência de palavras, excluindo-se artigos, pronomes, preposições e advérbios, considerando aparição mínima de 3 vezes nas respostas, conforme tabela 4, gerando uma nuvem de palavras conforme figura 4.

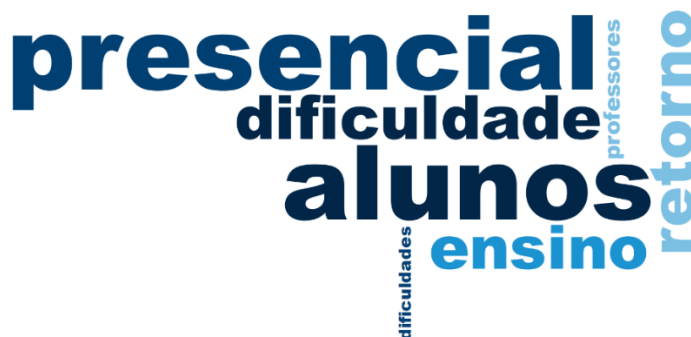
Tabela 4 - Frequência de Palavras

	Comprimento da palavra	Frequência	%	Ranking	Documentos	Documentos %
Alunos	6	8	2,49	1	7	41,18
Presencial	10	8	2,49	1	7	41,18
Dificuldade	11	6	1,87	3	3	17,65
Ensino	6	6	1,87	3	3	17,65
Retorno	7	6	1,87	3	4	23,53
Professores	11	4	1,25	6	3	17,65
Dificuldades	12	3	0,93	7	2	11,76

Fonte: MAXQDA gerado a partir da resposta aberta do *Survey* (2022).

É possível visualizar na figura 4 a frequência de palavras utilizadas na resposta aberta, a pergunta foi destinada aos docentes, por isso, justifica-se a utilização da palavra “alunos”, “ensino”, “professores”, e, considerando que o tema do questionário sobre o retorno do ensino presencial, justifica-se também a ocorrência das palavras “ensino”, “presencial” e “retorno”.

Figura 4 - Nuvem de Palavras



Fonte: MAXQDA gerado a partir da resposta aberta do *Survey* (2022).

A palavra dificuldade (e seu plural “dificuldades”) foi citada em aproximadamente 30% das respostas, e com os mais diversos contextos, de acordo com a quadro 3.

Quadro 3 - Contextos da palavra “Dificuldade(s)”

Pré-visualização	Nome documento
Percebo que os discentes perderam a concentração nas aulas remotas e estão com dificuldades para voltarem a rotina do presencial (entendendo aqui não só as dificuldades de locomoção, mas adequação a horários, participação em grupo, leituras ou	2
discentes perderam a concentração nas aulas remotas e estão com dificuldades para voltarem a rotina do presencial (entendendo aqui não só as dificuldades de locomoção, mas adequação a horários, participação em grupo, leituras ou atividades prévias).	2
Dificuldade de alguns alunos no relacionamento interpessoal nos trabalhos em equipe.	3
Dificuldade em manter a atenção na fala do professor e dos colegas; uso frequente do celular fora do contexto de aula; baixíssima participação oral espontânea; textos orais que denotam pouco conhecimento da atualidade; expressão oral muito	4
muito sintética sobre a experiência do vivido e da rotina diária; leitura lenta e com baixa compreensão textual; dificuldade em responder ou cumprir as tarefas no prazo estipulado; autonomia de estudo deficitário e dificuldade em estudar fora	4
sobre a experiência do vivido e da rotina diária; leitura lenta e com baixa compreensão textual; dificuldade em responder ou cumprir as tarefas no prazo estipulado; autonomia de estudo deficitário e dificuldade em estudar fora do horário de aula.	4

Dificuldades financeiras, administração do tempo e questões de deslocamento.	7
sanitário foi seguido por todas as pessoas; o uso de máscara não se mostrou um agente dificultador; não houve dificuldade em readaptar ao ambiente presencial; os alunos passaram por um período de adaptação ao ensino presencial que iniciou	18
passaram por um período de adaptação ao ensino presencial que iniciou pelo uso de materiais analógicos (não traziam caderno para anotações) até a dificuldade em lidar com avaliações físicas, o que foi contornado gradualmente durante o semestre.	18

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos resultados analisados no MAXQDA (2022).

Os docentes identificaram dificuldade(s) dos discentes em readaptar-se à rotina presencial, de locomoção, financeira. No contexto de sala de aula, de ensino-aprendizagem, observaram-se dificuldades de relacionamento interpessoal e de trabalho em equipe, manter a atenção na aula, cumprir tarefas no prazo estipulado, estudar fora do horário de aula e, por fim, lidar com as avaliações presenciais, a mudança realmente gerou dificuldades aos discentes, e conforme Grubb (2018) afirma, um dos pontos mais relevantes nos conflitos geracionais é a resistência à mudança.

5 Considerações finais

O artigo foi desenvolvido no intuito de verificar os conflitos intergeracionais em uma IES pública do ABC paulista, considerando o retorno das aulas presenciais após dois anos de ensino remoto ocasionado pela pandemia da Covid-19.

À luz da questão de pesquisa: como os docentes vem lidando com conflitos intergeracionais, em sala de aula, no curso superior de tecnologia em Comércio Exterior, decorrentes de dois anos de ensino remoto?, pode-se afirmar, considerando-se as respostas ao questionário aplicado, que os docentes estão em constante observação frente às dificuldades enfrentadas pelos discentes no retorno presencial e conseguiram caracterizar, como objetivo geral, os conflitos gerados nas aulas presenciais do curso de Comércio Exterior, no 1º semestre de 2022, em uma Instituição Pública de Ensino Superior Tecnológico, e observaram que os discentes retornaram com dificuldades para lidar com as emoções, trabalhar em equipe, demandam mais explicações para execução das tarefas dentro do ambiente de ensino aprendizagem. É importante ressaltar, também, que os discentes estão enfrentando outras dificuldades como: de locomoção, financeiras.

Tratando-se especificamente da palavra dificuldade, em seus significados, conforme dicionário *on-line* Michaelis (2022), é possível encontrar: “1. Qualidade, natureza do que é difícil; [...] 3. Aquilo que é custoso de compreender; [...] 6. Dúvida, incerteza ou inquietação de ordem moral; [...] 7. Coisa complexa, complicada; 8. Situação crítica”. Desse modo, depreende-se que todos os significados dela podem ser considerados para compreender o quanto o retorno presencial trouxe desafios aos docentes, com as mais diversas titulações (Especialistas, Mestres, Doutores) e corrobora com o que afirma Medeiros (2017) sobre o trabalho do professor: deve estar preparado não só para fins didáticos, mas também para a resolução de conflitos, no ambiente escolar, já que os alunos demonstram claramente suas frustrações, expectativas e outros sentimentos que podem ser analisados pelos professores por meio de traços comportamentais.

Identificou-se o perfil de discentes e docentes do curso Superior de Tecnologia em Comércio exterior, verificando que há diferentes gerações, entretanto os conflitos não advêm necessariamente destas diferenças etárias.

Estudos posteriores poderão trazer à tona a relevância desta pesquisa, visando, entre outros pontos, ampliar a amostra, estendendo-a para outras unidades, com o propósito em compreender e contribuir na mediação de conflitos no âmbito das relações intergeracionais.

Referências

ALMEIDA, L. H. D. **Autoconhecimento emocional do professor**: a preocupação com a pessoa, antes do profissional. 2019. Dissertação (Mestrado em Educação) - Programa de Pós-Graduação em Educação, Escola de Humanidades, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, 2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2015.

DIFICULDADE. *In*: MICHAELIS. Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. Disponível em <https://michaelis.uol.com.br/busca?id=GW5R>. Acesso em: 29 ago. 2022.

DOT DIGITAL GROUP. **As gerações e suas formas de aprender**. 2020. Disponível em: <http://conteudo.dotgroup.com.br/ebook-geracoes> Acesso em: 25 jul. 2022.

GRUBB, V. M. **Conflitos de Gerações**: desafios e estratégias para gerenciar quatro gerações no ambiente de trabalho. São Paulo: Autêntica Business, 2018.

KANAANE, R. **Comportamento Humano nas Organizações**: o desafio dos líderes no relacionamento intergeracional. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MANNHEIM, K. **Karl Mannheim**: sociologia / organizadora (da coletânea). Tradução Finítio Willems, Sylvio Uliana e Cláudio Marcondes. Seleção e revisão técnica da tradução Florestan Fernandes. São Paulo: Ática, 1982.

MEDEIROS, M. F. O papel da afetividade na relação professor e aluno e suas implicações na aprendizagem. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, p. 1165–1178, 2017. DOI: 10.22633/rpge.v21.n.esp2.2017.10179. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/view/10179>. Acesso em: 14 jul. 2022.

MINEIRO, M. Pesquisa de Survey e Amostragem: Aportes Teóricos Elementares. **Revista de Estudos em Educação e Diversidade - REED**, v. 1, n. 2, p. 284-306, 2020. DOI: 10.22481/reed.v1i2.7677. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/reed/article/view/7677>. Acesso em: 5 ago. 2022.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**: treinamento em grupo. 24. ed. São Paulo: Editora José Olympio, 2021.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A., **Comportamento Organizacional**. 18. ed. São Paulo: Pearson Universidades, 2020.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia da Pesquisa**. Tradução Daisy Vaz de Moraes. Revisão Técnica: Ana Gracinda Quelyz Carcia, Dirceu da Silva, Marcos Júlio. 5. Ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SURVEYMONKEY. **Saiba quando e como usar perguntas de pesquisa com escala Likert**. Disponível em: <https://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>. Acesso em: 30 ago.2022.

VILLAS-BOAS, S. et al. A educação intergeracional no quadro da educação ao longo da vida-Desafios intergeracionais, sociais e pedagógicos. **Investigar em Educação**, v. 2, n. 5, 2016.

ZANINELLI, T.; CALDEIRA, G.; FONSECA, D. L. de S. Veteranos, Baby Boomers, Nativos Digitais, Gerações X, Y e Z, Geração Polegar e Geração Alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, v. 16, p. e02143-e02143, 2022.